Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Annual Report
2000–2001

New Nouveau Brunswick

www.snb.ca

Published by:
Service New Brunswick
P.O. Box 1998
Fredericton, N.B.
E3B 5G4
Canada

Web site: www.snb.ca

ISBN: 1-55236-715-0

ISSN: 1488-5212

September 2001

Design and layout:
Raymond Thériault Graphic Designer

Printing and binding:
Rainbow Printing

102-01500/

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

September 24, 2001

The Honourable Peter Mesheau
Minister Responsible for Service New Brunswick
Province of New Brunswick
Fredericton, New Brunswick

Dear Mr. Mesheau,

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the *Service New Brunswick Act*, the Annual Report of Service New Brunswick for the year ended March 31, 2001.

Yours very truly,

J. Raymond Frenette
Chairman of the Board

Board of Directors

J. Raymond Frenette, Pointe-du-Chêne (Chair)

R.W. (Bob) Gamble (President)

Tim Andrew, Fredericton

Christian Yvon Brideau, Tracadie-Sheila

Owena Margaret Corey, Sussex

Wayne K. Ferguson, Picadilly

Yves Gagnon, Campbellton

Leslie Hamilton-Brown, Quispamsis (resigned during the year)

John McLaughlin, Fredericton

Jean Nadeau, Moncton (resigned during the year)

Gary Stairs, Fredericton

Officers

President

R.W. (Bob) Gamble

Vice President Operations

Michael D. McKendy

Vice President Finance and Administration

Carol Macdonald

Vice President Development

Mary Ogilvie

Annual Report
2000–2001

Table of Contents

President's Report 7

About Service New Brunswick 9

Lines of Business

1. Property Assessment 12
2. Registries 14
3. Government Service Delivery 17
4. Government Information Infrastructure 19

Performance Indicators 21

Financial Statements 27

New Nouveau Brunswick

President's Report

A year of considerable achievement! Those words could describe the 2000-2001 fiscal year at Service New Brunswick, the provincial corporation responsible for government service delivery.

As a leader in public service delivery, Service New Brunswick continued its efforts to offer more products and services electronically. The concept of one-stop shopping is an even more integral part of the philosophy of Service New Brunswick, and one that is often imitated by other governments, both in Canada and abroad. At the same time, some locations saw an expansion of their local Service New Brunswick centre.

New technological, financial, and service delivery partnerships were established during the year with major partners, with the ultimate goal of offering quality, quick, accurate, and courteous service to the people of New Brunswick.

Service New Brunswick's main achievements over the 2000-2001 fiscal year may be broken down as follows:

Electronic Service Delivery

- In June 2000, SNB introduced SNB online services on its new Internet site, www.snb.ca. At that time, certain government forms and driver insurance abstracts were available. Other services were added over the months that followed, including vehicle registration renewal, change of address, and an online vehicle registration pilot project at two automobile dealers.
- Certain documents and publications are now for sale on line on the SNB site, including the New Brunswick Atlas, canoe and snowmobile trail maps, maps of New Brunswick, the Maritimes and the world, and the New Brunswick government telephone directory.
- The on line land title registry system was implemented province-wide during the 2000-2001 fiscal year.

  This new system is based on the identification and registration of interest in land. The Province will grant a guaranteed accurate Certificate of Registered Ownership for every parcel of land converted to the new system. Every time the parcel is involved in a new transaction, the title register is updated and a new certificate is issued. This new, accurate, accessible, and affordable system will reduce the time a lawyer must spend on certifying land titles at the time of a real estate transaction, and it will no longer be necessary to do the time-consuming title searches that could go back many years, which were required under the registry system (grantor/grantee).
- Service New Brunswick's Corporate Affairs Branch data base can now be consulted free of charge on line on the Service New Brunswick Web site. It includes such information as corporate name, date of registration, status, address, and names of the directors of corporations, and general partnerships registered in New Brunswick. The new Internet service is the first step in modernizing the corporate registry.

New Partnerships

- Recent studies show that two thirds of Canadians consider the ability to access government programs and services at a single location a real priority in improving services. Over the year, Service New Brunswick entered into an agreement with the federal government to make it easier for citizens to do business with the government.

  The partnership enables Service New Brunswick to provide federal and provincial government services from its service centres in Campbellton and Fredericton. By going to one of these centres, it is possible to contact the federal government directly via a toll-free telephone line, 1-800-O-Canada, and to visit the federal government Web site. The public can access a data base of over 1,000 federal government programs and services, in addition to the provincial government services already offered, from a single location.
- A partnership was also set up between Service New Brunswick and the City of Campbellton so that Campbellton residents can now make their payments for water and sewage, parking violations, garbage collection, and ground rent at the Campbellton Service New Brunswick centre. The centre offers services for the three levels of government.

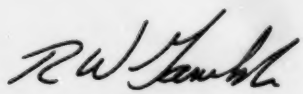
  Service New Brunswick plans to offer Campbellton municipal services on line via its Web site during the next fiscal year.

- A memorandum of understanding was signed by Service New Brunswick and CGI Group, a Canadian IT firm. CGI is setting up a g-Commerce lab that will develop electronic systems to enhance access to and delivery of services for the public. Under the agreement, CGI and SNB will make online integrated SNB services available to public administrations the world over.
- Foreign governments are increasingly attracted to the service delivery model used by Service New Brunswick. SNB provides expertise to over fifty jurisdictions around the world for the design, implementation, and follow-up of various systems.

Other achievements over the 2000-2001 fiscal year include:

- The conversion of three local SNB offices into complete service centres offering over one hundred services each in Miramichi, Fredericton, and Richibucto. This brings the number of complete service centres in the province to thirteen. Renovations were made to space at head office in order to meet the growing needs of the corporation.
- An internal audit function was established during the fiscal year. The internal auditor's initial responsibility is to perform cash handling reviews in all Service Centres and Registries on an ongoing basis. The internal auditor provides management and independent appraisal activity within the organization.
- Work continued toward the development of The Enterprise Resource Planning (ERP), a comprehensive, integrated on line source of financial and human resource information, which will allow SNB to access accurate data and information to facilitate the achievement of our strategic business direction. The Financial component was implemented during the year.
- Service New Brunswick, in cooperation with Unisys Canada Inc., concluded an agreement with the Government of Northwest Territories and Government of Nunavut for the sale and installation of electronic personal property systems. This service, offered from a single access point, makes it possible to register and search notices of security interests in several provinces and territories. The Northwest Territories and Nunavut are the fifth and sixth jurisdictions respectively to allow registry data bank access using a common technology solution through a shared infrastructure. Under an agreement with SNB, Unisys markets the Personal Property Registry System (PPRS) originally developed by SNB and subsequently modified by Unisys for electronic service delivery using ACOL, an electronic access service designed and operated by Unisys in partnership with the four Atlantic Provinces.

In closing, I would be remiss if I did not mention the efforts and dedication of the some 700 Service New Brunswick employees around the province, who have adopted SNB's philosophy, which is to provide the public in New Brunswick and elsewhere with easy and efficient access to quality government services. It is our employees who are behind the success of Service New Brunswick.



R.W. (Bob) Gamble
President

www.snb.ca

About Service New Brunswick

Service New Brunswick (SNB) is a Crown corporation owned by the Province of New Brunswick with a mission to improve the accessibility of government services and to be stewards for authoritative public information. Service New Brunswick was created to bring together, under one roof, the information and transactional services upon which New Brunswickers conduct their personal and business lives.

Corporate services include a wide range of geographic and land information products and services, including property assessment, personal property searches, and the sale of maps. Service New Brunswick centres deliver over 100 government services on behalf of various government departments and agencies including licences and permits, collection of fees and payments and provision of information on government products and services. Service New Brunswick also takes payments on behalf of some municipalities and utilities.

In the 2000 Speech from the Throne, the Government of New Brunswick committed to embrace the new knowledge-based economy to make New Brunswick a global leader in the digital economy of the 21st Century. By its nature, Service New Brunswick is pivotal in the government's approach to become a leader in the digital world.

Mission Statement:

- Making government services more available to citizens
- Being stewards for authoritative information

The corporation has **four lines of business** which generated revenues of $43 Million in 2000-2001

Property Assessment

Assessment of all land, buildings and associated improvements to provide the basis for property taxation for municipalities and the Province.

Registries

Real and personal property registries that provide land and personal property information services to the public, and the Corporate Affairs registry that contains information on corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.

Government Service Delivery

A gateway for the public to more than 100 government services offered through a network of 35 service centres located throughout New Brunswick, as well as over the phone and on the Internet.

Government Information Infrastructure

Creation and maintenance of the province's control survey network and base mapping data.

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the corporation. The Act specifies that SNB is the principal provider, on behalf of government, of customer services, through physical offices, telephone and electronic channels. The Act also sets out the corporation's responsibility for coordinating geographic information services, real property assessment and registration and the administration of tax-related benefit programs, personal property registration, corporate registry, and the promotion of the geomatics industry in the private sector. The corporation contracts out specialized geomatics and technology work to private sector companies who subsequently showcase the finished product when seeking national and international work contracts. Examples of this work are quality control and project management for topographic database collection and the project management and technical architecture related to large information technology projects.

About Service New Brunswick

Service New Brunswick (SNB) is a Crown corporation owned by the Province of New Brunswick with a mission to improve the accessibility of government services and to be stewards for authoritative public information. Service New Brunswick was created to bring together, under one roof, the information and transactional services upon which New Brunswickers conduct their personal and business lives.

Corporate services include a wide range of geographic and land information products and services, including property assessment, personal property searches, and the sale of maps. Service New Brunswick centres deliver over 100 government services on behalf of various government departments and agencies including licences and permits, collection of fees and payments and provision of information on government products and services. Service New Brunswick also takes payments on behalf of some municipalities and utilities.

In the 2000 Speech from the Throne, the Government of New Brunswick committed to embrace the new knowledge-based economy to make New Brunswick a global leader in the digital economy of the 21st Century. By its nature, Service New Brunswick is pivotal in the government's approach to become a leader in the digital world.

Mission Statement:

- Making government services more available to citizens
- Being stewards for authoritative information

The corporation has **four lines of business** which generated revenues of $43 Million in 2000-2001

Property Assessment

Assessment of all land, buildings and associated improvements to provide the basis for property taxation for municipalities and the Province.

Registries

Real and personal property registries that provide land and personal property information services to the public, and the Corporate Affairs registry that contains information on corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.

Government Service Delivery

A gateway for the public to more than 100 government services offered through a network of 35 service centres located throughout New Brunswick, as well as over the phone and on the Internet.

Government Information Infrastructure

Creation and maintenance of the province's control survey network and base mapping data.

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the corporation. The Act specifies that SNB is the principal provider, on behalf of government, of customer services, through physical offices, telephone and electronic channels. The Act also sets out the corporation's responsibility for coordinating geographic information services, real property assessment and registration and the administration of tax-related benefit programs, personal property registration, corporate registry, and the promotion of the geomatics industry in the private sector. The corporation contracts out specialized geomatics and technology work to private sector companies who subsequently showcase the finished product when seeking national and international work contracts. Examples of this work are quality control and project management for topographic database collection and the project management and technical architecture related to large information technology projects.

A portion of revenues is allocated to making improvements in business processes and in the way services are delivered to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

The business of the corporation is guided by a Board of Directors. Revenues are acquired through a combination of fees for services (real property, personal property and corporate registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and grants (the Province provides funding to the corporation to deliver services on its behalf). A portion of revenues is allocated to making improvements in business processes and in the way services are delivered to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

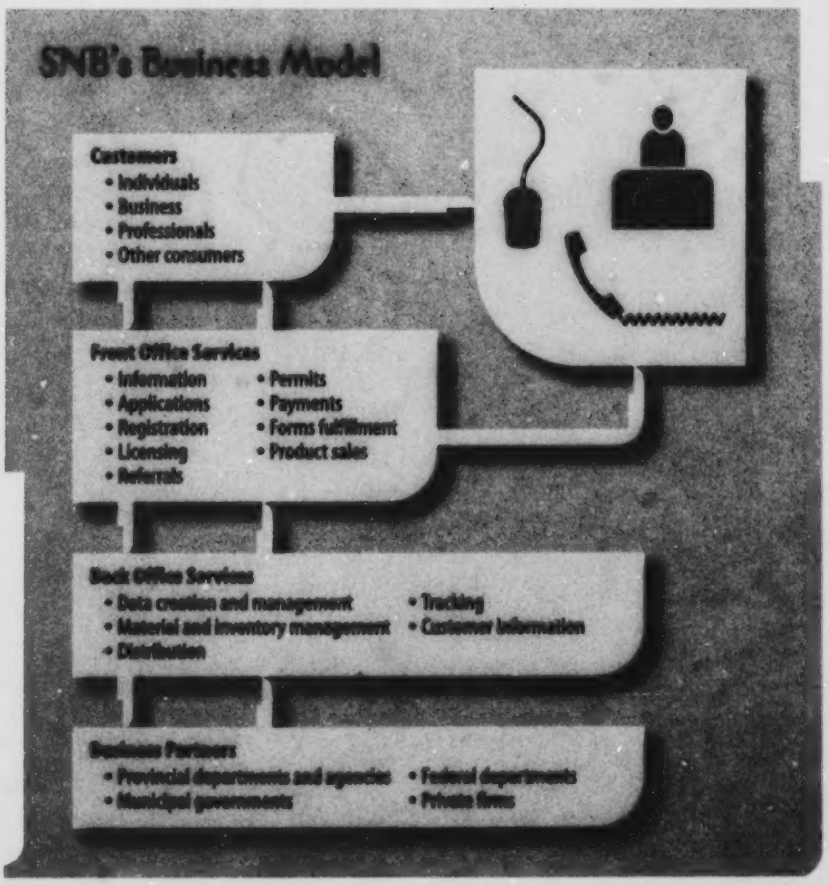
Business Plan

SNB pursued the five goals that were set in a four-year Business plan adopted in 1999. The goals are:

- to affirm our expertise in the management of the registry function by seeking and gaining responsibility for additional provincial registries
- delivering more products and services through SNB's single-window delivery approach
- developing services for delivery electronically
- enhancing the accuracy of commercial and industrial assessments
- modernizing the land registry

These goals have been translated into specific objectives that the corporation will continue pursuing over four years. In working towards these goals, SNB follows a business model that integrates delivery of services to the public through Internet, phone and over the counter. The model also sets out an approach for business partners: SNB adds value to their operations by creating, managing and tracking transaction data and customer information.

The business model provides the framework within which the corporation acts as an outsourcing solution, allowing its business partners to focus on the core competencies that they do well, leaving SNB to deliver their transactional services in an integrated and seamless way.



www.snb.ca

People and Places

The corporation employs some 700 people in 35 communities, the majority of whom are permanent employees. Casual workers are hired to address seasonal workloads, and to provide the flexibility for Saturday and evening service at full service centres. Over 75% of SNB's employees work in the regions while about 175 are employed in head office functions such as accounting, human resources, operations, systems development and marketing.

Customer service specialists, engineers, assessors, accountants and liberal arts graduates are among the wide range of people of varying backgrounds and experience employed with the corporation. As part of the corporation's on-going effort to provide training and development opportunities to its personnel, staff members attended Customer Service Refresher Training programs, Train the Trainer workshops and specialized courses in Assessment and Mapping and other subjects.

Official Languages

SNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice for each delivery channel. Transactions totaling 3.5 million resulted in two substantiated formal complaints to the Office of Official Languages.

The corporation employs some 700 people in 35 communities, the majority of whom are permanent employees.

The business of the corporation is guided by a Board of Directors. Revenues are acquired through a combination of fees for services (real property, personal property and corporate registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and grants (the Province provides funding to the corporation to deliver services on its behalf). A portion of revenues is allocated to making improvements in business processes and in the way services are delivered to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

Business Plan

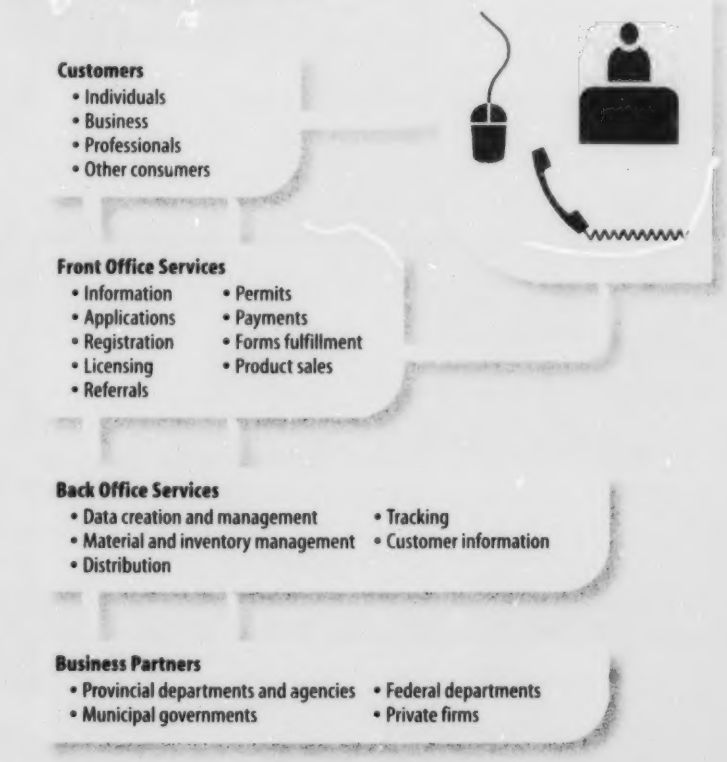
SNB pursued the five goals that were set in a four-year Business plan adopted in 1999. The goals are:

- to affirm our expertise in the management of the registry function by seeking and gaining responsibility for additional provincial registries
- delivering more products and services through SNB's single-window delivery approach
- developing services for delivery electronically
- enhancing the accuracy of commercial and industrial assessments
- modernizing the land registry

These goals have been translated into specific objectives that the corporation will continue pursuing over four years. In working towards these goals, SNB follows a business model that integrates delivery of services to the public through Internet, phone and over the counter. The model also sets out an approach for business partners: SNB adds value to their operations by creating, managing and tracking transaction data and customer information.

The business model provides the framework within which the corporation acts as an outsourcing solution, allowing its business partners to focus on the core competencies that they do well, leaving SNB to deliver their transactional services in an integrated and seamless way.

SNB's Business Model



People and Places

The corporation employs some 700 people in 35 communities, the majority of whom are permanent employees. Casual workers are hired to address seasonal workloads, and to provide the flexibility for Saturday and evening service at full service centres. Over 75% of SNB's employees work in the regions while about 175 are employed in head office functions such as accounting, human resources, operations, systems development and marketing.

Customer service specialists, engineers, assessors, accountants and liberal arts graduates are among the wide range of people of varying backgrounds and experience employed with the corporation. As part of the corporation's on-going effort to provide training and development opportunities to its personnel, staff members attended Customer Service Refresher Training programs, Train the Trainer workshops and specialized courses in Assessment and Mapping and other subjects.

Official Languages

SNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice for each delivery channel. Transactions totaling 3.5 million resulted in two substantiated formal complaints to the Office of Official Languages.

Service New Brunswick Locations

Fiscal Year 2000–2001

1. Property Assessment

Service New Brunswick property assessors are responsible for carrying out the valuation and classification of all real properties located in New Brunswick. SNB also administers select tax-related programs and provide the tax base for both municipal and provincial governments.

Valuation

The *Assessment Act* sets out the conditions for property valuation. All property is valued at "real and true value", which is generally market value. Property values are based on information obtained from inspections, construction costs and real estate market transactions. Site inspections are conducted on new construction, properties that were sold during the year, and properties identified for inspection during the annual work program. All property assessments are reviewed annually and adjusted if necessary.

Service New Brunswick establishes valuation as of January 1 each year. The overall process, however involves a number of stakeholders and is divided into three segments:

1. Locating, classifying and valuing properties: SNB produces and rationalizes the assessment bases and communicates them to the Department of Environment and Local Government in October of each year.
2. Determination of Tax Rate: Municipalities then determine a tax rate that satisfies their fiscal requirements. Municipal budgets and tax rates are approved by the Department of Environment and Local Government. The tax rates are communicated to the Department of Finance by the last week of January.
3. Production and mail-out of Assessment and Tax Notices: The Assessment and Tax Notice is mailed to property owners on March 1. The Department of Finance is responsible for calculating the tax levy and for all tax collection. However, property tax payments may be made at any SNB Centre.

Every person who owns real property in the Province of New Brunswick, or who leases property from the Crown (either Federal or Provincial) receives an Assessment and Tax Notice.

As of December 31, 2000, there were 419,387 assessment accounts in the province, compared to 415,573 the year before. The increase in the number of assessment accounts is due to the fact that a number of new properties are created when a piece of land is divided. The total assessed property value as of October 2001 was $29.5 billion, an increase of 1.1 billion from the previous year.

Assessment Referrals and Appeals

Property owners who feel their valuation does not reflect "real and true value" have the opportunity to have their assessment reviewed through a referral process. Owners can ask for a review of their assessment by forwarding to SNB the completed Notice of Reference of Assessment that appears on the Assessment and Tax Notice. An assessor will then review the valuation and discuss it with the owner. Owners can appeal to the Regional Assessment Review Board if they are not satisfied with the outcome of the Referral process.

During the year, 5,618 properties, representing 1.34% of all properties, were referred for assessment review, compared to 6,887 the year before. This year, 332 property assessments, 0.08% of all properties, were appealed to the Regional Assessment Review Board. Last year there were 386 appeals.

Property Tax-Related Programs

Service New Brunswick is also responsible for administering a number of property tax-related programs as follows:

Residential Property Tax Credit Program: for property owners who, on January 1, are the assessed owners of a residential property and maintain it as a principal year-round residence. In 2000, credits totalled $180.5 million on 203,930 properties.

Farmland Identification Program (FLIP): for deferring tax on agricultural land and buildings. Approximately 183,980 hectares of farmland with an assessed value of $124.8 million, and $145.8 million in farm buildings received deferred tax-benefits.

Assessment Reduction: for reducing assessments for charitable and not-for-profit organizations. Partial exemptions (35%, 65%, 90%) under this program were granted to 875 organizations. The value of these exemptions was $122.5 million. Also, 155 properties were granted full exemption (100%) under this program. The value of these exemptions was $15.2 million.

www.snb.ca

Property Tax Allowance Program: provides for a tax allowance of up to $200 to a person in whose name real property is assessed, if the person has limited financial ability subject to specific criteria. Benefits totalling $6.8 million were awarded to 34,702 homeowners during the year.

Heavy Industrial Assessment Review Project

This initiative used a team of assessors as well as a private appraisal firm to undertake a comprehensive reinspection and revaluation of ten paper mills and the Saint John shipyard for the 2001 taxation year. The intention of this process is to arrive at equitable assessments on heavy industrial properties, and between groups and classes of these properties.

Phase 2 of the project will be completed for taxation year 2002 and will include properties such as mines, power generation stations, sawmills.

Assessment of Natural Gas Transmission Pipeline

An amendment to the Regulation under the *Assessment Act* was adopted in January 2001 to provide for the method of assessment of natural gas distribution lines in New Brunswick. The new costing schedule, designed specifically for New Brunswick, provides for the cost per meter to be applied to the various diameters of pipes. It includes a 60% fixed and immediate reduction to reflect anticipated physical depreciation, as well as to provide an incentive to accelerate future gas pipeline development.

Exempted from Taxation

An amendment to the *Assessment Act* proclaimed in January 2001 provides property taxation exemption to properties owned and occupied by literary and historical societies, or institutions and associations formed and operated for the advancement of science or art.

With the new legislation, the portion of a property used by literary and historical societies, or institutions and associations formed and operated for the advancement of science or art is exempt from property taxation. Portions used for other purposes do not qualify and continue to be fully taxable

Previously, these properties were exempt from property taxation only if the entire property was so utilized. When any portion of a qualifying property was used for another purpose, such as a restaurant, the entire property did not qualify for a property tax exemption.

2. Registries

Service New Brunswick is responsible for the land, personal property and corporate registries for the Province of New Brunswick.

Real Property Registry

Service New Brunswick maintains a network of thirteen registry offices across the province where legal plans and documents relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny. Registry records provide land ownership information dating back to the original crown grants, over two hundred years ago.

Lawyers, titles searchers and land surveyors are the main users of the Real Property Registry. Genealogists also use the registry to trace family history. Searches from the Real Property registry generated revenues of $441,093 in 2000-2001.

The registry includes deeds, mortgages and wills. In 2000-2001, there were 86,797 documents and 2,942 plans registered. These registrations generated revenues of $4 million for the corporation. The previous year, 87,390 instruments had been registered.

Instruments registered

2000–2001

89,739

1999–2000

87,390

Real Property Mapping

Property maps, which portray properties in relation to one another, are maintained in a digital file format by staff in the corporation's regional offices and provide full provincial coverage. A parcel identifier (PID) is assigned to each parcel of land that can be separately conveyed. Property and ownership information is maintained against each PID. At the same time, a property account number (PAN) is assigned to the property, and land valuation information is entered against each PAN. There are 502,378 parcels of land in New Brunswick.

With the new tools provided by PLANET, the online system for property assessment, mapping and registry information, SNB mappers have online access to a provincial land-ownership database.

Service New Brunswick's Real Property Internet Information Service offers to businesses, professionals and the public, online information on property maps and land valuations. The service was integrated within PLANET during the year.

www.snb.ca

PLANET/Land Titles

In 2000-2001, the province implemented a land titles system, a parcel-based land registration system that identifies and records interests in real property. The new system replaces the obsolete grantor/grantee system, which had been in place for over 200 years. Land Titles is expected to reduce the amount of time a lawyer must spend on a real estate transaction dealing with the issue of title.

Once a parcel has been converted into the Land Titles system, historical title searches will no longer be needed each time a parcel changes hands. The Province of New Brunswick will guarantee the title of each parcel of land converted to Land Titles by issuing a Certificate of Registered Ownership.

Preparing for this implementation involved development of software, training of staff and users, and concluding agreements with the Law Society of New Brunswick and the Association of New Brunswick Land Surveyors regarding responsibility for the quality of work submitted to the system. The implementation was carried out from September 2000 through to March 2001.

The *Land Titles Act*, which received the Royal Assent in March 2001, created a single Land Titles District New Brunswick, replacing the former segregated county model.

Personal Property Registry

The Personal Property Registry (PPR) is a computerized province-wide registry service to provide public notice of security interests, judgements, and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture.

Financial institutions and the public use the PPR because it is an easy way to register a security in personal property. It offers online access to publicly listed information about personal property, and it provides an easy way to check if the product being offered is encumbered.

Clients have the option of accessing the PPR from any SNB Registry Office in New Brunswick, or directly from their own computer. There are also private service providers who will perform the search and registration on behalf of their clients.

During the year, 114,086 registrations were completed, compared to 113,627 the year before. The registrations generated revenues of $2.6 million. During the year, the number of searches increased from 31,720 to 37,066 with revenues of $186,607.

During the fiscal year, Service New Brunswick and a private Information Technology firm announced successful licensing agreements with the Government of the Northwest Territories and the Government of Nunavut for electronic Personal Property Registry Systems. Six jurisdictions in Canada are now using the New Brunswick PPR system.

Under agreement with SNB, the company markets the PPRS software application, originally developed by SNB. Licensing royalties are shared equally.

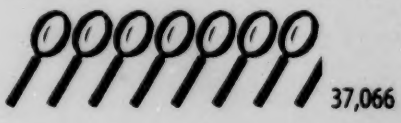
Personal Property Registrations

2000–2001

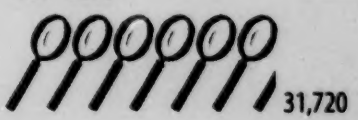
1999–2000

Personal Property Searches

2000–2001



1999–2000



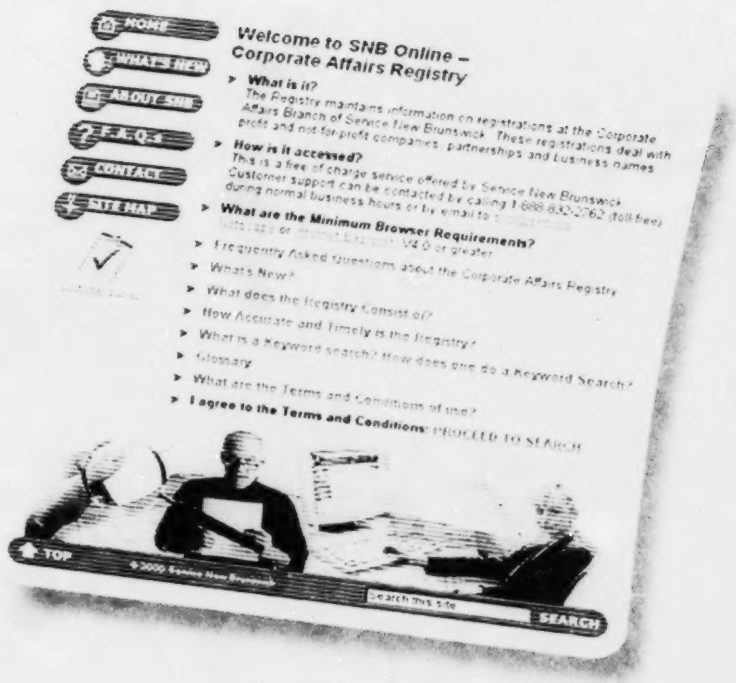
Corporate Affairs Registry

As part of the restructuring of government department roles and responsibilities in the spring of 2000, the Corporate Affairs Branch of the Department of Justice was transferred to Service New Brunswick. All staff and all major activities of the Branch were transferred. The administrative transfer was completed by October 2000.

The Branch incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. Extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are normally required to register with the Branch. The Branch maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities.

Corporate Affairs administers the following Acts: *Business Corporations Act, Companies Act, Limited Partnership Act* and the *Partnerships and Business Names Registration Act.*

ACTIVITY	2000-2001	1999-2000
Incorporations	2,385	2,470
Registrations	2,799	2,807
Annual Returns	25,835	25,779
Certified Copies	2,587	2,504



Corporate Registry Online

Service New Brunswick introduced the Corporate Affairs database on the Internet on February 1, 2001. Information on over 100,000 past and existing businesses and non-profit companies was made accessible free of charge via Service New Brunswick's Internet site. For the months of February and March 2001, over 2,000 detail search results were accessed by members of the public on a weekly basis.

In addition, over 30 forms and information kits of the Branch are available for viewing and use through the Internet.

Lines of Business:

3. Government Service Delivery

Service New Brunswick is the service delivery agency for the Government of New Brunswick. The corporation offers over 120 services to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities.

Customers are fundamental in setting SNB's service standards. Research shows that taxpayers want less paperwork and red tape, shorter waiting times, better access to government and fast and courteous service from staff.

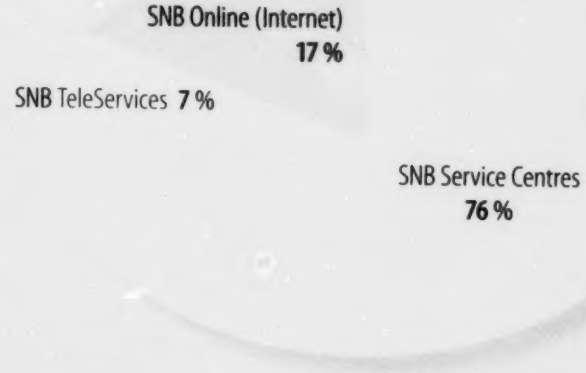
Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, SNB offers three channels of delivery for government services:

1. Service centres
2. SNB TeleServices
3. SNB Online

Government Services – Delivery Channels

Fiscal Year 2000–2001

3,501,688 products and services processed



Service Centres

With a network of service centres located in 35 New Brunswick communities, SNB offers New Brunswickers a combination of personalized service delivery and convenient extended hours of operation. Some offices are open evenings and Saturdays. The service centre network is composed of thirteen full-scale service centres throughout New Brunswick offering up to 120 services on behalf of government departments, some municipalities, and public utilities. Smaller centres are established in other communities; the number of services they offer varies at each location.

During the year, SNB converted three local offices into full service centres: one in Miramichi, one in Fredericton and one in Richibucto.

During the year, 3.5 million transactions were completed at SNB Centres while $319 million was collected on behalf of government departments for taxes, licences and permits. More than 1.3 million transactions were directly related to drivers' services and motor vehicle registrations. Real and personal property tax payments, provision of information on government services and programs, payments, licences and permits issued on behalf of departments make up the remainder of the transactions delivered by SNB.

Corporate Affairs Registry

As part of the restructuring of government department roles and responsibilities in the spring of 2000, the Corporate Affairs Branch of the Department of Justice was transferred to Service New Brunswick. All staff and all major activities of the Branch were transferred. The administrative transfer was completed by October 2000.

The Branch incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. Extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are normally required to register with the Branch. The Branch maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities.

Corporate Affairs administers the following Acts: *Business Corporations Act, Companies Act, Limited Partnership Act* and the *Partnerships and Business Names Registration Act.*

ACTIVITY	2000-2001	1999-2000
Incorporations	2,385	2,470
Registrations	2,799	2,807
Annual Returns	25,835	25,779
Certified Copies	2,587	2,504

Corporate Registry Online

Service New Brunswick introduced the Corporate Affairs database on the Internet on February 1, 2001. Information on over 100,000 past and existing businesses and non-profit companies was made accessible free of charge via Service New Brunswick's Internet site. For the months of February and March 2001, over 2,000 detail search results were accessed by members of the public on a weekly basis.

In addition, over 30 forms and information kits of the Branch are available for viewing and use through the Internet.

www.snb.ca

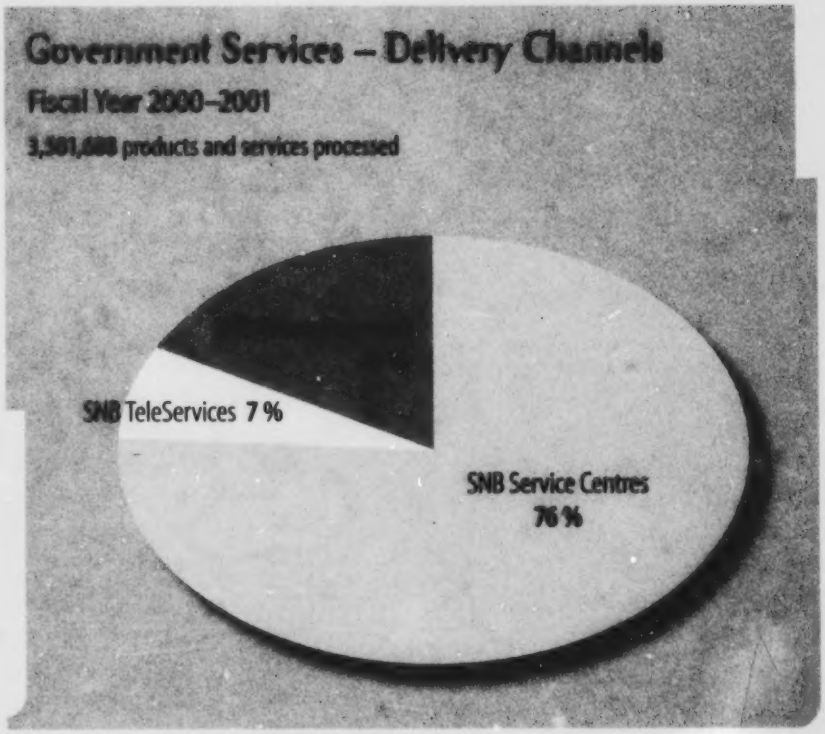
3. Government Service Delivery

Service New Brunswick is the service delivery agency for the Government of New Brunswick. The corporation offers over 120 services to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities.

Customers are fundamental in setting SNB's service standards. Research shows that taxpayers want less paperwork and red tape, shorter waiting times, better access to government and fast and courteous service from staff.

Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, SNB offers three channels of delivery for government services:

1. Service centres
2. SNB TeleServices
3. SNB Online



Service Centres

With a network of service centres located in 35 New Brunswick communities, SNB offers New Brunswickers a combination of personalized service delivery and convenient extended hours of operation. Some offices are open evenings and Saturdays. The service centre network is composed of thirteen full-scale service centres throughout New Brunswick offering up to 120 services on behalf of government departments, some municipalities, and public utilities. Smaller centres are established in other communities; the number of services they offer varies at each location.

During the year, SNB converted three local offices into full service centres: one in Miramichi, one in Fredericton and one in Richibucto.

During the year, 3.5 million transactions were completed at SNB Centres while $319 million was collected on behalf of government departments for taxes, licences and permits. More than 1.3 million transactions were directly related to drivers' services and motor vehicle registrations. Real and personal property tax payments, provision of information on government services and programs, payments, licences and permits issued on behalf of departments make up the remainder of the transactions delivered by SNB.

SNB TeleServices

SNB TeleServices, the corporation's Call Centre, offers 15 services over the phone, including motor vehicle registration renewals, information on Medicare, government programs and services, parking permits for persons with disabilities, and address changes on drivers' licences, motor vehicle registrations, property tax accounts and Medicare files. These services are available 75 hours a week, Monday to Saturday.

A Medicare Inquiries Answering Service was added to the repertoire of services delivered by phone by TeleServices agents. Because the Centre is open evenings and Saturdays, the public can now have their Medicare inquiries answered at times more convenient for them.

In 2000-2001, SNB TeleServices answered close to 270,000 calls, which represents approximately 10% more calls than the previous year. TeleServices is a very popular channel of service delivery for New Brunswickers.

SNB continued its effort to manage and balance human resources between electronic and over the counter service delivery by enhancing a system that distributes, at the end of the day, the back-office administrative work of the TeleServices agents to various SNB centres with a lower volume of transactions. This allows TeleServices agents to spend more time answering calls and taking care of callers, while employees at centres where the workload is not at its peak, can handle the paperwork that follows a telephone transaction.

SNB TeleServices agents also respond to questions and queries coming from SNB's Web site.

SNB Online

Service New Brunswick is a leader in government service delivery on the Internet. The Real Property Information Internet Service (RPIIS) was launched in 1996. Personal Property Registry and Corporate Affairs Registry data is also available online.

In June of 2000, SNB launched its new Web portal, following a public consultation process on the look and feel and functionality of the new portal. SNB Online (www.snb.ca) offered several online forms including applications for birth certificate, property tax allowance applications and Medicare registration applications. Static information and links to the existing land registry were also added.

An important milestone was achieved in August 2000 when motor vehicle registration online renewal was introduced on SNB's Web site. By March 31, 2001, more than 5,100 New Brunswickers had taken advantage of this new service.

In December 2000, two new automobile dealers in New Brunswick took part in a pilot project that allowed them to register online new vehicles directly as part of their sales transactions. In less than four months, 380 new vehicles had been registered online via SNB's Web portal. It is expected that this project will be expanded to include all New Brunswick automobile dealers.

In February 2001, SNB launched the Online Corporate Affairs Registry. The Registry maintains information on companies registered in New Brunswick. Also in February, SNB Online started offering maps, atlases and publications for sale.

SNB developed and implemented a customer support system by email and toll-free phone number for customers who encounter difficulties while visiting the portal. An on-going survey was instituted on the level of satisfaction when customers received answers to their emails.

Community Advisory Committees

To obtain local input on the services communities require, Community Advisory Committees are established in each region where a service centre is located. These committees also provide SNB with local input and feedback on service quality.

4. Government Information Infrastructure

Surveying

Service New Brunswick is responsible for the maintenance of the control survey network and base mapping in New Brunswick. These services are vital to many provincial departments, individuals and companies that need land information.

Control Survey Network

The control survey network is an infrastructure used by land surveyors, engineers, and land managers to record geographic information using a standardized co-ordinate system. The control survey network for the province consists of 130 monuments and offers an extremely precise terrestrial network of control points. The information gathered may also be combined with data already retrieved using the same standards.

During the year, the New Brunswick Control Network was made available online to subscribers through SNB's Web portal. The database contains:

- NAD83 (CSRS) adjusted co-ordinates and historical information for the former ATS77 conventional network
- NAD83 (CSRS) co-ordinates for the New Brunswick High Precision Network (NBHPN)
- Some sketches for the NBHPN

Boundaries Confirmation Act

The Boundaries Confirmation Act is designed to offer the public a lower cost alternative to civil litigation under the *Quieting of Titles Act* as a means of determining the location of boundaries. One decision was rendered and one application was received. Two decisions, which were appealed, were rendered during the year, one of which was appealed to the Court of Queen's Bench and the other which was appealed to the Court of Appeal of New Brunswick.

Mapping

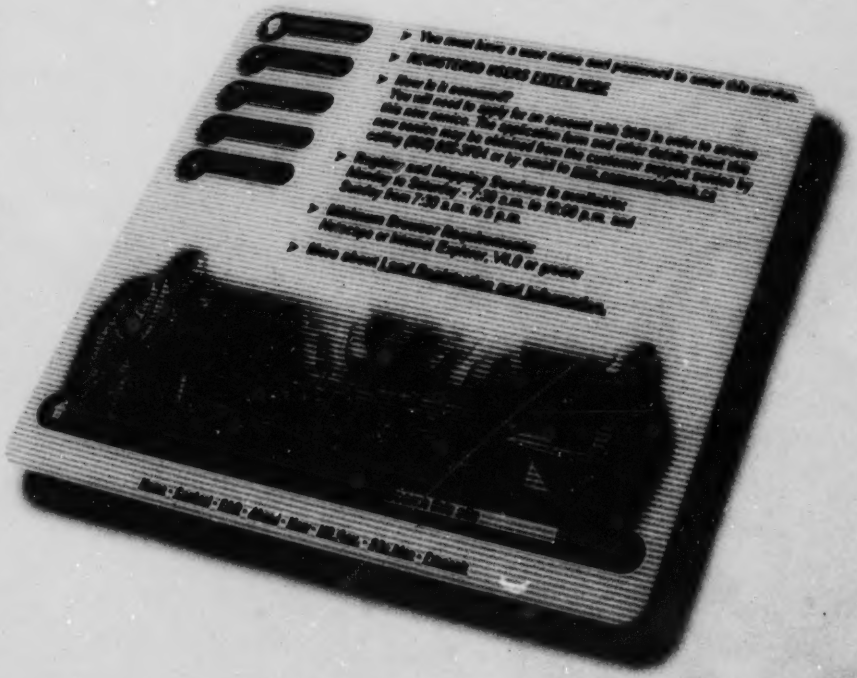
The corporation produces, either directly or in co-operation with others, various thematic map products derived from its geographic and topographic databases.

Topographic Mapping

Topographic maps contain basic information about the land, including roads, administrative boundaries, utilities, buildings, designated areas, structures, watercourses and vegetative cover. Topographic maps in digital form are available for the entire province, and the hydrographic and road information on these maps are updated frequently.

Coastal Mapping

Two databases have been created to support the implementation of a coastal land use policy: the Coastal Softcopy Orthophoto Database which is a photographic image modified to make it usable for mapping purposes, and the Coastal Topographic Database, which includes delineations of special coastal features.



Province-wide Colour Softcopy Orthophoto Database

Work has commenced on the creation of a softcopy orthophoto base for the non coastal areas of the province. This is a multi-year project that is currently scheduled for completion in 2005.

Georeferenced Civic Address Database

This project will provide geographic coordinates for each address in the province. With this information, users can plan routing and school allocations, and do optimization of emergency services, etc. Specifications and procedures for collecting this information were completed in the past year. Production according to these specifications will be completed next year.

www.snb.ca

Performance Indicators

Service New Brunswick's mission is to make government services more accessible to citizens, and to be stewards for authoritative information.

Service New Brunswick is a customer service oriented corporation. While comment cards, focus groups and local advisory committees are a good means of getting citizens' feedback on the corporation achievements, SNB identified 15 performance indicators or goals that will measure the progress made towards fulfillment of its mandate.

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Financial Self Sufficiency	• Operate corporation without deficit in line of business	On a GAAP basis, each line of business will break even over the 5 year plan period	SNB expects to meet or exceed its financial targets
	• Change financing model for service delivery so that 75% of revenues are on a fee for service basis	75% of corporate revenues are on a business revenue model (i.e.: funding is tied to volume or some other business metric)	60% of revenues are on a fee for service basis. Revenues attributed to MVA are identified separately in Estimates but require changes in legislation to be on a fee for service basis.
Service quality	• 85% satisfaction rate determined by surveys	To measure customer satisfaction by asking customers to give input on various aspects of SNB's service:	No over-the-counter survey undertaken in 2000-2001. Customers receiving products and services over SNB's Internet are 92% satisfied with the service. SNB coordinated New Brunswick's participation in the 2000 Citizen First survey
Reduce cost of service	• Reduce cost of delivering existing services by $1M by 2003	Strategies in place to reduce the cost of delivering services: moving fulfillment to offices with additional capacity, move more services to the web and to the phone	Reduced by $500,000 to end of fiscal year 2001
Involving business partners in identifying and prioritizing needs	• Identify and prioritize business needs with our partners	Business partners/customers are asked for input in establishing service improvement priorities	Business Advisory Council, comprised of 50% private sector, will be established in the summer of 2001 to establish the needs of the business community. To meet quarterly; ad hoc focus groups with sectors of the business community meet as required (truckers, law society)

Performance Indicators

Service New Brunswick's mission is to make government services more accessible to citizens, and to be stewards for authoritative information.

Service New Brunswick is a customer service oriented corporation. While comment cards, focus groups and local advisory committees are a good means of getting citizens' feedback on the corporation achievements, SNB identified 15 performance indicators or goals that will measure the progress made towards fulfillment of its mandate.

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Financial Self Sufficiency	• Operate corporation without deficit in line of business	On a GAAP basis, each line of business will break even over the 5 year plan period	SNB expects to meet or exceed its financial targets
	• Change financing model for service delivery so that 75% of revenues are on a fee for service basis	75% of corporate revenues are on a business revenue model (i.e.: funding is tied to volume or some other business metric)	60% of revenues are on a fee for service basis. Revenues attributed to MVA are identified separately in Estimates but require changes in legislation to be on a fee for service basis.
Service quality	• 85% satisfaction rate determined by surveys	To measure customer satisfaction by asking customers to give input on various aspects of SNB's service:	No over-the-counter survey undertaken in 2000-2001. Customers receiving products and services over SNB's Internet are 92% satisfied with the service. SNB coordinated New Brunswick's participation in the 2000 Citizen First survey
Reduce cost of service	• Reduce cost of delivering existing services by $1M by 2003	Strategies in place to reduce the cost of delivering services: moving fulfillment to offices with additional capacity, move more services to the web and to the phone	Reduced by $500,000 to end of fiscal year 2001
Involving business partners in identifying and prioritizing needs	• Identify and prioritize business needs with our partners	Business partners/customers are asked for input in establishing service improvement priorities	Business Advisory Council, comprised of 50% private sector, will be established in the summer of 2001 to establish the needs of the business community. To meet quarterly; ad hoc focus groups with sectors of the business community meet as required (truckers, law society)

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Modernize land registry	• Implement Land Titles throughout province	Land Titles registry and provincial guarantee of title will enable speed, convenience and cost-effectiveness in land transactions: to be implemented in all counties by March 2001	Completed: Land Titles implemented in March 2001
	• A Land Gazette containing information on location of land, ownership and charges	Geographically-referenced, electronic information base containing easily-accessed integrated information on restrictions and interest on property such as zoning, easements, environmental contamination and secured debts	In development
	• A *Land Security Act* that implements the principles of notice-based financing	Notice given in Title Registry of financial liability: protects privacy by giving only the name of the interest holder. Need only be changed when interest transferred, eliminated or a new party included	On hold
	• A system that allows real property documents to be submitted electronically	Users of the registry will experience the speed and convenience of remote submission of property documents and instruments	Report on the business, technical and legal requirements received from legal consultant Apr. 2001. Applications for First Registration and PID Data Bank Applications now submitted electronically. Legislative authority to proceed will be sought in 2001-2001.
	• Electronic submission of plans	Registry users will find it faster and more convenient to be able to submit survey plans electronically	UNB's Geodesy and Geomatics Engineering Department review verified validity of submitting electronic submission of plans (2004)
	• Conversion of 85% of parcels to Land Titles by November 2008	Speedy conversion of parcels to Land Titles decreases the time during which the corporation must run dual registries and moves the Province faster to the goal of making property transactions faster and less costly	11,500 of 400,000 parcels converted to date. Acceleration Project underway - dates will be available when plan is completed.

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Assume expanded role for Registries	• Assume expanded role for Registries	Corporate Registry, Motor Vehicle Registry and Vital Statistics registry identified for transfer to SNB in order to capitalize on registry redesign expertise, provide immediate fulfillment for customers and deliver more transactional services through a single door.	Corporate Registry transferred to SNB April 2000; Internet Access of Data, February 2001.
	• Corporate Affairs Registry to be modernized.	To develop plan for modernization of corporate affairs registry system in fiscal year 2001-2002 including developing a vision statement, initiating stakeholder consultation, identifying steps and costs and the possibility of electronic renewals online	Access to corporate database on the web completed. Planning for additional online services commenced.
	• Modernizing the way government delivers services to the business sector through an integrated Business Registry. As the first phase of the Business Registry, implement a web based single business number project by March 31, 2002	Building and implementing a business registry with a common registration number for federal and provincial purposes, rationalization of licences and permits, common point of contact for all licences and permits and a method of tracking the approval process for licences and permits	On schedule
	• Provide birth certificates at the service centers, subject to agreement of the Department of Health and Wellness, by December 2001	Providing birth certificates at Service Centers will add to the points in the province where these can be obtained.	Discussion on-going with the Department of Health and Wellness.
	• Improve services to the trucking industry within fiscal year 2001-2002	Service improvements contemplated include on line submission of data (registrations and updates) from the industry via the Web and service centres, improved fulfillment models, electronic funds transfer and linkages to other agencies.	Meetings scheduled with Industry. Assessment of services currently provided and the possible delivery channels of each will be completed by the end of July.
Integrity of land registry	• Ensuring the accuracy and reliability of information	Minimize the number of critical and non-critical errors produced in the registry office when registering/ indexing instruments.	There are currently no law suits filed in conjunction with errors in registering/indexing 90,000 instruments per year

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Modernize land registry	• Implement Land Titles throughout province	Land Titles registry and provincial guarantee of title will enable speed, convenience and cost-effectiveness in land transactions: to be implemented in all counties by March 2001	Completed: Land Titles implemented in March 2001
	• A Land Gazette containing information on location of land, ownership and charges	Geographically-referenced, electronic information base containing easily-accessed integrated information on restrictions and interest on property such as zoning, easements, environmental contamination and secured debts	In development
	• A *Land Security Act* that implements the principles of notice-based financing	Notice given in Title Registry of financial liability: protects privacy by giving only the name of the interest holder. Need only be changed when interest transferred, eliminated or a new party included	On hold
	• A system that allows real property documents to be submitted electronically	Users of the registry will experience the speed and convenience of remote submission of property documents and instruments	Report on the business, technical and legal requirements received from legal consultant Apr. 2001. Applications for First Registration and PID Data Bank Applications now submitted electronically. Legislative authority to proceed will be sought in 2001-2001.
	• Electronic submission of plans	Registry users will find it faster and more convenient to be able to submit survey plans electronically	UNB's Geodesy and Geomatics Engineering Department review verified validity of submitting electronic submission of plans (2004)
	• Conversion of 85% of parcels to Land Titles by November 2008	Speedy conversion of parcels to Land Titles decreases the time during which the corporation must run dual registries and moves the Province faster to the goal of making property transactions faster and less costly	11,500 of 400,000 parcels converted to date. Acceleration Project underway - dates will be available when plan is completed.

www.snb.ca

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Assume expanded role for Registries	• Assume expanded role for Registries	Corporate Registry, Motor Vehicle Registry and Vital Statistics registry identified for transfer to SNB in order to capitalize on registry redesign expertise, provide immediate fulfillment for customers and deliver more transactional services through a single door.	Corporate Registry transferred to SNB April 2000; Internet Access of Data, February 2001.
	• Corporate Affairs Registry to be modernized.	To develop plan for modernization of corporate affairs registry system in fiscal year 2001-2002 including developing a vision statement, initiating stakeholder consultation, identifying steps and costs and the possibility of electronic renewals online	Access to corporate database on the web completed. Planning for additional online services commenced.
	• Modernizing the way government delivers services to the business sector through an integrated Business Registry. As the first phase of the Business Registry, implement a web based single business number project by March 31, 2002	Building and implementing a business registry with a common registration number for federal and provincial purposes, rationalization of licences and permits, common point of contact for all licences and permits and a method of tracking the approval process for licences and permits	On schedule
	• Provide birth certificates at the service centers, subject to agreement of the Department of Health and Wellness, by December 2001	Providing birth certificates at Service Centers will add to the points in the province where these can be obtained.	Discussion on-going with the Department of Health and Wellness.
	• Improve services to the trucking industry within fiscal year 2001-2002	Service improvements contemplated include on line submission of data (registrations and updates) from the industry via the Web and service centres, improved fulfillment models, electronic funds transfer and linkages to other agencies.	Meetings scheduled with Industry. Assessment of services currently provided and the possible delivery channels of each will be completed by the end of July.
Integrity of land registry	• Ensuring the accuracy and reliability of information	Minimize the number of critical and non-critical errors produced in the registry office when registering/ indexing instruments.	There are currently no law suits filed in conjunction with errors in registering/indexing 90,000 instruments per year

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Implement Electronic commerce capability	• Implement initial components of Electronic commerce suite (shopping cart for electronic and hard copy products, credit card functionality, SSL security)	Software and hardware products and detailed business requirements in place to enable customers to purchase products on line using credit cards and attendant security	Completed
		Electronic Store Front : To offer 14 hardcopy products (NB Atlas, various maps, Government of NB Telephone Directory) for sale, by accepting VISA or MasterCard via SNB online	Completed
	• Motor vehicle renewal over the web	Provides remote access to customers via SNB online (Internet)	Completed: Available 7/24
	• Allow vehicle dealers to register new vehicles on the web	Provides auto dealer self-service registration for new vehicles province-wide in order to speed up closing of the deal	2 dealers online; evaluation is positive, awaiting policy approval
	• POPA fines over the counter	A system ready to collect fines at any SNB office, over the counter, and to report/notify policing agencies of fines collected	System is developed; awaiting policy approval
	• Municipal payments OTC	Taking municipal payments over-the-counter, e.g., water and sewer	Accepting payments for Caraquet, Saint John and Campbellton
	• Municipal payments OTW	Taking municipal payments on the web	Campbellton implemented. Package of products and services being developed for municipalities in fall 2001.
Expand Product & Service Offerings	• Pilot provision of federal information at service centers	To offer expanded Federal Government information services at 2 SNB sites	Campbellton and Fredericton opened; not clear whether federal departments desire further expansion
	• Volume of transactions – 3.5 million	To increase transactions by 400,000 in 2000-2001	240,000 annualized transactions were added

www.snb.ca

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
	• Offering choice and convenience for service delivery	Redesigning services so that customers can have greater choice of how they access them: Web, phone and over the counter	Additional channels are now accessible: **Over-the-counter** • 120 services **Online** • Motor Vehicle Renewal • Auto Dealers • Corporate Registry Database • Forms • Change of Address • Driver Insurance Abstract • Real Property Information • Collective Agreement Retrieval System • 14 SNB Products • Royal Gazette • Personal Property • Campbellton Payments **Call Centre:** • General Government Inquiries • Medicare Inquiries • Motor Vehicle Services • Mail or fax various applications • Change of Address • "Bounce" calls from SNB and other provincial departments • Safety Start Program subscriptions
Providing information quickly	• Provide information that is easy and quick to access	Use electronic channels to provide information easily and quickly, make it possible to obtain many services through one door/portal, reengineer work processes and have adequate staff at counters so that the public is served quickly	574,696 transactions online and 227,651 over the phone; 120 services behind a single counter. Regular maximum waiting time is 3-4 minutes.

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Implement Electronic commerce capability	• Implement initial components of Electronic commerce suite (shopping cart for electronic and hard copy products, credit card functionality, SSL security)	Software and hardware products and detailed business requirements in place to enable customers to purchase products on line using credit cards and attendant security	Completed
		Electronic Store Front : To offer 14 hardcopy products (NB Atlas, various maps, Government of NB Telephone Directory) for sale, by accepting VISA or MasterCard via SNB online	Completed
	• Motor vehicle renewal over the web	Provides remote access to customers via SNB online (Internet)	Completed: Available 7/24
	• Allow vehicle dealers to register new vehicles on the web	Provides auto dealer self-service registration for new vehicles province-wide in order to speed up closing of the deal	2 dealers online; evaluation is positive, awaiting policy approval
	• POPA fines over the counter	A system ready to collect fines at any SNB office, over the counter, and to report/notify policing agencies of fines collected	System is developed; awaiting policy approval
	• Municipal payments OTC	Taking municipal payments over-the-counter, e.g., water and sewer	Accepting payments for Caraquet, Saint John and Campbellton
	• Municipal payments OTW	Taking municipal payments on the web	Campbellton implemented. Package of products and services being developed for municipalities in fall 2001.
Expand Product & Service Offerings	• Pilot provision of federal information at service centers	To offer expanded Federal Government information services at 2 SNB sites	Campbellton and Fredericton opened; not clear whether federal departments desire further expansion
	• Volume of transactions – 3.5 million	To increase transactions by 400,000 in 2000-2001	240,000 annualized transactions were added

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
	• Offering choice and convenience for service delivery	Redesigning services so that customers can have greater choice of how they access them: Web, phone and over the counter	Additional channels are now accessible: **Over-the-counter** • 120 services **Online** • Motor Vehicle Renewal • Auto Dealers • Corporate Registry Database • Forms • Change of Address • Driver Insurance Abstract • Real Property Information • Collective Agreement Retrieval System • 14 SNB Products • Royal Gazette • Personal Property • Campbellton Payments **Call Centre:** • General Government Inquiries • Medicare Inquiries • Motor Vehicle Services • Mail or fax various applications • Change of Address • "Bounce" calls from SNB and other provincial departments • Safety Start Program subscriptions
Providing information quickly	• Provide information that is easy and quick to access	Use electronic channels to provide information easily and quickly, make it possible to obtain many services through one door/portal, reengineer work processes and have adequate staff at counters so that the public is served quickly	574,696 transactions online and 227,651 over the phone; 120 services behind a single counter. Regular maximum waiting time is 3-4 minutes.

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION/EXPLANATION	REPORT/RESULT
Review Commercial and Industrial Assessments	• Assessment on pulp mills & ship yards completed for 2001 tax roll	10 pulp mills and 1 shipyard to be assessed	Completed values established for 2001 tax roll
	• Assessment on remaining properties completed for 2002 tax roll	51 heavy industrial properties: 12 power generating stations; 2 manufacturing; 8 mining; 14 saw mills; 1 brewery; 1 refinery; 6 food processing; 4 wood products; 3 inactive properties	Oct. 2001: Values to be established for the 2002 tax roll.
Cost of assessment	• Achieve an "Average cost of assessment per property" which is the lowest quartile of provinces in Canada	SNB's cost of providing assessment is such that we remain a low cost provider - in the lowest quartile of the Canadian provinces.	$28.27 per PAN amongst the lowest in Canada Will report after National Directors meeting in June 2001
Coefficient of dispersion	• Industry Standard as provided by IAAO	IAAO Standards: Residential 10-15; Commercial 20; Vacant Land 20	For calendar year 2001: Residential 12.70; Commercial 19.90; Vacant Land 24.90
Communication with Municipalities	• To promote SNB as a low cost effective service provider to municipalities	A broadly-based communication exercise, based on presentations to municipal leaders, staff and on small, more focused meetings between assessment staff and municipal staff	All municipalities were contacted during 2000 by regional staff; expanded communication strategy being developed for 2001 based on high-level regional meetings and in addition to the contact with regional assessment staff.
Relevancy of topographic work undertaken	• Approval of workplan by resource deputies	To prioritize the New Brunswick geospatial infrastructure requirements	Workplan approved by resource deputies

GOAL	OBJECTIVE	DEFINITION / EXPLANATION	REPORT/RESULT
Review Commercial and Industrial Assessments	• Assessment on pulp mills & ship yards completed for 2001 tax roll	10 pulp mills and 1 shipyard to be assessed	Completed values established for 2001 tax roll
	• Assessment on remaining properties completed for 2002 tax roll	51 heavy industrial properties: 12 power generating stations; 2 manufacturing; 8 mining; 14 saw mills; 1 brewery; 1 refinery; 6 food processing; 4 wood products; 3 inactive properties	Oct. 2001: Values to be established for the 2002 tax roll.
Cost of assessment	• Achieve an "Average cost of assessment per property" which is the lowest quartile of provinces in Canada	SNB's cost of providing assessment is such that we remain a low cost provider - in the lowest quartile of the Canadian provinces.	$28.27 per PAN amongst the lowest in Canada Will report after National Directors meeting in June 2001
Coefficient of dispersion	• Industry Standard as provided by IAAO	IAAO Standards: Residential 10-15; Commercial 20; Vacant Land 20	For calendar year 2001: Residential 12.70; Commercial 19.90; Vacant Land 24.90
Communication with Municipalities	• To promote SNB as a low cost effective service provider to municipalities	A broadly-based communication exercise, based on presentations to municipal leaders, staff and on small, more focused meetings between assessment staff and municipal staff	All municipalities were contacted during 2000 by regional staff; expanded communication strategy being developed for 2001 based on high-level regional meetings and in addition to the contact with regional assessment staff.
Relevancy of topographic work undertaken	• Approval of workplan by resource deputies	To prioritize the New Brunswick geospatial infrastructure requirements	Workplan approved by resource deputies

www.snb.ca

Financial Statements

Financial Results

Service New Brunswick follows generally accepted accounting principles ("GAAP") as do private sector firms. This method of accounting differs from government practice in that investments in tangible assets, databases and system development are capitalized to the balance sheet rather than being written off against income in the year they are incurred. They are then amortized against income over the years of their useful life. This has the effect of better matching expense against applicable revenue and activity.

During the year SNB invested $5.3 in tangible and intangible assets. The bulk of these relate to system developments in PLANET, the Customer Service System (CSS), and the Enterprise Resource Planning (ERP) system as outlined in this report. The balance sheet remains strong with $20.7M of equity comprised of $17.1M long-term assets and $3.7M net current assets.

Revenues for the year ended March 31, 2001 were $42.9M, up from $40M in 1999-2000. Expenses, including amortization of $3.7M, were $39.8M compared to $38M in the previous year. Net income was $3M.

The most significant change in revenue related to funding for new service centres. There were increases in operating costs for new service centres, enhanced systems, topographic mapping, and amortization related to prior system developments.

TABLE OF CONTENTS

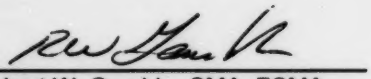
1. Balance Sheet
2. Statement of Income and Changes in Equity
3. Statement of Cash Flows
4. Notes to Financial Statements

MANAGEMENT REPORT

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities, and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles.

It is the responsibility of the Board to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, these financial statements are approved by the Board of the Corporation.



Robert W. Gamble, CMA, FCMA
President

Carol Macdonald, CA
Vice President Finance and Administration

Fredericton, N B Canada
June 1, 2001

AUDITORS' REPORT

To the Members of the Board:

We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2001 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with generally accepted auditing standards in Canada. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the corporation as at March 31, 2001 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with generally accepted accounting principles in Canada.

The financial statements for the preceding year were audited by other Chartered Accountants.

Ernst & Young LLP

Saint John, N B Canada
June 1, 2001

Ernst & Young, LLP
Chartered Accountants

BALANCE SHEET
As at March 31, 2001

ASSETS	2000/01	1999/00
CURRENT ASSETS		
Cash and investments	$ 7,776,658	$ 6,233,822
Accounts receivable (Note 4)	1,672,128	1,784,714
Prepaid expenses	217,936	85,035
	9,666,722	8,103,571
LONG TERM ASSETS		
Accounts receivable (Note 4)	440,570	738,677
Equipment and leasehold improvements (Note 5)	4,786,678	5,431,729
Intangible assets (Notes 3 and 5)	11,850,709	9,608,347
	17,077,957	15,778,753
	$26,744,679	**$23,882,324**
LIABILITIES & EQUITY		
CURRENT LIABILITIES		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 5,892,165	$ 4,873,309
Deferred revenue	93,382	121,126
Deferred liability (Note 6)	-	1,198,970
Land Titles Assurance (Note 7)	21,015	-
	6,006,562	6,193,405
EQUITY	20,738,117	17,688,919
	$26,744,679	**$23,882,324**

Commitments Note 8
See accompanying notes

J. Raymond Frenette
Chairman

Robert W. Gamble
President

STATEMENT OF INCOME AND CHANGES IN EQUITY
For the year ended March 31, 2001

	2000/01	1999/00
REVENUES		
Provincial services	$ 27,260,864	$ 24,572,600
Municipal services	5,940,092	5,771,034
Government assistance (Note 9)	149,237	525,000
Registry and mapping	8,408,142	7,541,481
Service transactions	214,088	201,878
Software sales	17,860	521,850
Other	153,043	246,896
Interest	742,196	620,863
	42,885,522	**40,001,599**
EXPENSES		
Personnel services	$ 23,959,205	$ 23,222,965
Professional services	1,837,509	4,155,450
Space and equipment services	3,669,082	3,293,816
Amortization	3,657,539	2,982,289
Communications and computer services	3,579,532	2,151,002
Travel and meetings	921,654	924,675
Materials and supplies	801,909	779,306
Furniture and equipment (Note 3)	805,877	-
Other	604,017	449,590
	39,836,324	**37,959,093**
NET INCOME	**$ 3,049,198**	**$ 2,042,506**
OPENING EQUITY	**17,688,919**	**15,646,413**
ENDING EQUITY	**$20,738,117**	**$17,688,919**

See accompanying notes

STATEMENT OF CASH FLOWS
For the year ended March 31, 2001

	2000/01	1999/00
Cash and cash equivalents provided by (used in):		
Operations:		
Net income	$ 3,049,198	$ 2,042,506
Items not involving cash:		
Amortization	3,657,539	2,982,289
Change in non-cash working capital	(207,158)	306,705
	6,499,579	**5,331,500**
Financing:		
Decrease in deferred liability	-	(372,947)
Decrease (increase) in long term accounts receivable	298,107	(127,782)
	298,107	**(500,729)**
Investments:		
Additions to equipment and leasehold improvements	(1,275,644)	(2,888,376)
Additions to intangible assets	(3,979,206)	(3,875,386)
	(5,254,850)	**(6,763,762)**
Increase (decrease) in cash	**1,542,836**	**(1,932,991)**
Cash and cash equivalents, beginning of year	**6,233,822**	**8,166,813**
Cash and cash equivalents, end of year	**$7,776,658**	**$ 6,233,822**

See accompanying notes

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS
For the year ended March 31, 2001

1. SERVICE NEW BRUNSWICK

Service New Brunswick is a Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act*. Its mission is:

- making government services more accessible; and
- being stewards for authoritative information.

2. ACCOUNTING POLICIES

General
The Corporation follows generally accepted accounting principles (GAAP).

Temporary Investments
Temporary investments are recorded at the lower of cost and market value. The carrying value of the Corporation's financial instruments approximate fair market value because of their short-term maturity and normal credit terms.

Capital Assets
Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of $2,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Amortization
Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

Databases and system development	10 years
Furniture and equipment	10 years
Leasehold improvements	10 years
Vehicles	5 years
Computers and software	4 years

Measurement Uncertainty
The preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting periods. Actual results could differ from those estimates.

3. CHANGES IN ACCOUNTING POLICIES

In previous years, the Corporation did not apply a value limit to capitalized assets. During this year, the accounting policy was amended to expense individual assets with a value of less than $2,000. An amount of $805,877 has been expensed for furniture and equipment with values of less than $2,000 in the current year.

In previous years, the Corporation capitalized and amortized all investments in information systems and databases in the year they were incurred. During the current year, the accounting policy was amended to capitalize investments to work in process and commence amortization when the assets are put in to use.

There have been no adjustments applied retroactively for either change.

4. ACCOUNTS RECEIVABLE

	Year Ended 2001	Year Ended 2000
Current:		
• Trade	$ 463,531	$ 383,524
• Software sales	288,818	323,359
• HST Rebate	420,086	608,036
• Related Entities	284,804	260,229
• Employees	128,144	131,428
• Interest receivable	86,745	78,138
	$ 1,672,128	$ 1,784,714
Long Term:		
• Software sales	$ 440,570	$ 738,677

The repayment terms for long term software sales are based on monthly transaction volumes with a discounted interest rate applied.

The Corporation's accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms.

5. CAPITAL ASSETS

	Year Ended 2001			Year Ended 2000
	Cost	Accumulated Amortization	Net	Net
Equipment and Leasehold Improvements				
Computers and software	$ 6,452,905	$ 3,396,201	$ 3,056,704	$ 3,952,836
Furniture and equipment	1,690,916	837,731	853,185	942,558
Leasehold improvements	1,516,427	649,567	866,860	522,638
Vehicles	18,604	8,675	9,929	13,697
	$ 9,678,852	$ 4,892,174	$ 4,786,678	$ 5,431,729
Intangible Assets				
System development	$14,137,322	$ 4,655,530	$ 9,481,792	$ 9,374,067
Databases	1,018,040	893,116	124,924	234,280
Work in Process	2,243,993	-	2,243,993	-
	$17,399,355	$ 5,548,646	$ 11,850,709	$ 9,608,347

6. DEFERRED LIABILITY

The Corporation entered into an agreement in 1995 to pay $2,300,000 to the developer of one of its major systems over a five-year period ending November 2000. Payments were made based on transaction volumes with all outstanding amounts payable by the ending date.

7. LAND TITLES ASSURANCE

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established the Land Titles Assurance Fund to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*.

8. LEASE COMMITMENTS

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ended:

2002	$ 2,807,787
2003	2,574,075
2004	2,041,912
2005	1,979,169
2006	1,504,473
	$ 10,907,416

9. GOVERNMENT ASSISTANCE

The Corporation received assistance in the year ended March 31, 2001 from the Official Languages Program towards the implementation of the Corporation's bilingual on-line services and from Service Canada for the co-establishment of two federal Access sites. In the year ended March 31, 2000, the Official Languages Program provided assistance for the Unlimited Service to New Brunswick initiative and the Regional Development Corporation assisted with PLANET. Both related revenue and expenses are included in these statements.

	Year Ended 2001	Year Ended 2000
Official Languages Program	$ 80,000	$ 25,000
Service Canada	69,237	-
Regional Development Corporation	-	500,000
	$ 149,237	$ 525,000

10. COMPARATIVE FIGURES

Certain 2000 comparative figures have been restated to conform to minor reclassifications in the financial statement presentation adopted for 2001.

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Rapport annuel
2000–2001

New Nouveau Brunswick

www.snb.ca

Publié par :
Services Nouveau-Brunswick
C.P. 1998
Fredericton (N.-B.)
E3B 5G4
Canada

Site Web : www.snb.ca

ISBN: 1-55236-715-0

ISSN: 1488-5212

Septembre 2001

Conception et graphisme :
Raymond Thériault Graphiste

Impression et reliure :
Rainbow Printing

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

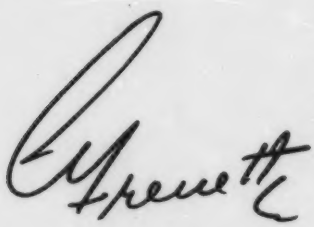
Le 24 septembre 2001

L'Honorable Peter Mesheau
Ministre responsable de Services Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur Mesheau,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice terminé le 31 mars 2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Mesheau, mes salutations respectueuses.



Le président du conseil d'administration
J. Raymond Frenette

Conseil d'administration

J. Raymond Frenette, Pointe-du-Chêne (président du conseil)

R.W. (Bob) Gamble (président)

Tim Andrew, Fredericton

Christian Yvon Brideau, Tracadie-Sheila

Owena Margaret Corey, Sussex

Wayne K. Ferguson, Picadilly

Yves Gagnon, Campbellton

Leslie Hamilton-Brown, Quispamsis (a démissionné au cours de l'année)

John McLaughlin, Fredericton

Jean Nadeau, Moncton (a démissionné au cours de l'année)

Gary Stairs, Fredericton

Administrateurs

Président

R.W. (Bob) Gamble

Vice-président, Opérations

Michael D. McKendy

Vice-présidente, Finances et administration

Carol Macdonald

Vice-présidente, Développement

Mary Ogilvie

Rapport annuel
2000–2001

Table des matières

Rapport du président 7

À propos de Services Nouveau-Brunswick 9

Secteurs d'activités

1. Évaluation foncière 12
2. Systèmes d'enregistrement 14
3. Prestation de services gouvernementaux 17
4. Infrastructure de l'information gouvernementale 19

Indicateurs de rendement 21

États financiers 28

New Nouveau
Brunswick

Rapport du président

Une année remplie de réalisations! C'est ainsi que nous pourrions décrire l'exercice financier 2000-2001 de Services Nouveau-Brunswick, la Corporation du gouvernement du Nouveau-Brunswick responsable de la prestation de services gouvernementaux.

En tant que chef de file dans la prestation de services aux citoyens, Services Nouveau-Brunswick a poursuivi ses efforts en vue d'offrir davantage de produits et services par voie électronique. Le concept de guichet unique est plus que jamais bien incrusté dans la philosophie de Services Nouveau-Brunswick, et souvent imité par d'autres gouvernements, tant au pays qu'à l'étranger. Et tout ça s'est déroulé alors que certaines localités ont vu leur centre local de Services Nouveau-Brunswick prendre de l'ampleur.

De nouveaux partenariats technologiques, financiers et de prestation de services ont été créés au courant de l'année avec des intervenants de premier ordre, dans le but ultime d'offrir un service de qualité, rapide, précis et courtois aux citoyens du Nouveau-Brunswick.

Les principales réalisations de Services Nouveau-Brunswick au cours de l'exercice financier 2000-2001 sont regroupées ainsi :

Prestation de services électroniques

- En juin 2000, SNB a inauguré les Services en ligne de SNB sur son nouveau site Internet www.snb.ca. À ce moment, certains formulaires du gouvernement ainsi que les résumés analytiques des conducteurs étaient disponibles. D'autres services se sont ajoutés au cours des mois qui suivirent : renouvellement de l'immatriculation des véhicules, changement d'adresse, ainsi qu'un projet pilote d'immatriculation en ligne des véhicules automobiles chez deux concessionnaires.
- Un certain nombre de documents et publications sont maintenant en vente en ligne sur le site de SNB : Atlas du Nouveau-Brunswick, cartes de canotage et de sentiers de motoneige, cartes du Nouveau-Brunswick, des Maritimes et du monde, ainsi que le bottin téléphonique du gouvernement du Nouveau-Brunswick.
- Le régime automatisé d'enregistrement des titres fonciers a été mis en œuvre partout en province pendant l'exercice financier 2000-2001.

  Ce nouveau système est fondé sur l'identification et l'enregistrement des intérêts fonciers. La Province garantit le titre de toute parcelle convertie au nouveau régime en délivrant un certificat de propriété enregistrée. Chaque fois qu'une parcelle fait l'objet d'une nouvelle transaction, le registre des titres est mis à jour et un nouveau certificat est délivré. Ce nouveau régime précis, accessible et abordable réduira le temps qu'un avocat doit consacrer à l'attestation du titre foncier à l'occasion d'une transaction immobilière et il ne sera plus nécessaire d'effectuer les recherches de titres historiques fastidieuses requises dans le cadre du régime d'enregistrement des actes (cédants/cessionnaires).
- La base de données de la Direction des affaires corporatives de Services Nouveau-Brunswick peut maintenant être consultée gratuitement en ligne sur le site de Services Nouveau-Brunswick. Cette base de données comprend les renseignements comme la raison sociale, la date d'enregistrement, le statut, l'adresse et les noms des administrateurs des corporations, les sociétés en nom collectif enregistrées au Nouveau-Brunswick. Le nouveau service dans Internet est la première étape dans la modernisation du registre des sociétés, qui deviendra un jour un système unique pour l'enregistrement des entreprises et pour le système d'information.

Nouveaux partenariats

- Des études récentes révèlent que deux tiers des Canadiennes et Canadiens considèrent que la possibilité d'accéder aux programmes et services gouvernementaux, à partir d'un même endroit, représente pour eux une réelle priorité en matière d'amélioration des services. Au cours de l'année, Services Nouveau-Brunswick a conclu une entente avec le gouvernement fédéral afin de permettre aux citoyens de faire plus facilement affaire avec le gouvernement.

  Le partenariat permet à Services Nouveau-Brunswick de fournir des services des gouvernements fédéral et provincial à partir de ses centres de services de Campbellton et de Fredericton. En se présentant à l'un ou l'autre de ces centres, il est possible d'entrer directement en communication avec le gouvernement fédéral par l'entremise de la ligne d'appel sans frais 1-800-O-Canada, et de visiter le site Web du gouvernement fédéral. Ainsi, les citoyens ont accès, à partir d'un lieu unique, à une base de données sur plus de 1 000 programmes et services du gouvernement du Canada, en plus des

services gouvernementaux provinciaux déjà offerts.

- Un partenariat a également été conclu entre Services Nouveau-Brunswick et la Ville de Campbellton. Ainsi, les résidents de Campbellton peuvent désormais payer leurs factures d'eau et d'égout, les contraventions de stationnement, les frais de collecte des ordures ainsi que le loyer de certains terrains au centre de Services Nouveau-Brunswick de Campbellton. Le centre de Services Nouveau-Brunswick offre donc des services pour le compte des trois paliers de gouvernement.

  Services Nouveau-Brunswick prévoit offrir les services municipaux de Campbellton en ligne via son site Web au cours du prochain exercice financier.

- Un protocole d'entente a été signé entre Services Nouveau-Brunswick et le Groupe CGI, une entreprise de technologie de l'information canadienne. CGI met sur pied un laboratoire g-commerce qui permettra de mettre au point des systèmes électroniques servant à améliorer l'accès et la prestation des services gouvernementaux pour les citoyens. En vertu de cette entente, CGI et SNB mettront le modèle de prestation électronique de services intégrés de SNB à la portée des administrations publiques dans le monde entier.

- Les gouvernements étrangers sont de plus en plus attirés par le modèle de prestation de services utilisé par Services Nouveau-Brunswick. SNB fournit des services d'experts à plus d'une cinquantaine d'états à l'échelle de la planète pour la conception, la mise en œuvre et le suivi de divers réseaux.

Parmi les autres réalisations de Services Nouveau-Brunswick au cours de l'exercice financier 2000-2001, notons :

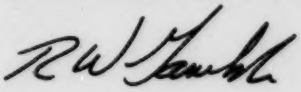
- La conversion de trois bureaux locaux de SNB en centres de services complets offrant plus d'une centaine de services chacun : Miramichi, Fredericton, Richibucto. Cela porte à treize le nombre de centres de services complets dans la province. Des réaménagements ont été effectués dans les locaux du bureau central afin de répondre aux besoins grandissants de la corporation.

- Une fonction de verification interne a été établie au cours de l'exercice financier. La principale tâche du vérificateur interne consiste à vérifier la gestion de caisse dans tous les Centres de services et bureaux d'enregistrement sur une base continue. Le vérificateur interne fournit aux gestionnaires de la Corporation une évaluation indépendante des activités de l'organisation.

- Les travaux se sont poursuivis en vue de la mise en oeuvre du Système de planification des ressources de l'entreprise (ERP), une ressource globale et intégrée en ligne d'information sur les ressources financières et humaines. Le système permet à SNB d'accéder en temps réel à des données et à de l'information exactes pour faciliter la réalisation de l'orientation commerciale stratégique de SNB. Le volet financier est entré en fonction au cours de l'année.

- Services Nouveau-Brunswick, de concert avec la compagnie Unisys Canada Inc., a conclu avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et celui du Nunavut une entente relativement à la vente et à la mise en œuvre de réseaux électroniques d'enregistrement des biens personnels. Ce service offert à partir d'un point d'accès unique permet d'enregistrer des avis de sûreté et d'effectuer des recherches concernant les avis enregistrés dans plusieurs provinces et territoires. Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et celui du Nunavut sont respectivement les cinquième et sixième à permettre l'accès à une banque de données sur les enregistrements au moyen d'une technologie commune et par l'entremise d'une infrastructure partagée. En vertu d'une entente conclue avec SNB, Unisys fait la mise en marché des logiciels d'application du Réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP), qui ont initialement été conçus par SNB et qui ont été modifiés par la suite par Unisys pour les besoins de la prestation électronique des services par l'entremise d'ACOL, un service d'accès électronique conçu et exploité par Unisys en partenariat avec les quatre provinces de l'Atlantique.

En terminant, je ne peux passer sous silence l'effort et le dévouement des quelque 700 employés de Services Nouveau-Brunswick partout en province. Ceux-ci ont épousé la philosophie de SNB qui est d'offrir des services gouvernementaux de qualité et facile d'accès aux citoyens du Nouveau-Brunswick et d'ailleurs. Nos employés sont à l'origine des succès et de la réussite de Services Nouveau-Brunswick.



Le président,
R.W. (Bob) Gamble

www.snb.ca

À propos de Services Nouveau-Brunswick |

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une société de la Couronne du Nouveau-Brunswick dont la mission consiste à accroître l'accessibilité des services gouvernementaux à la population et à gérer les renseignements publics qui font autorité. Services Nouveau-Brunswick a été créé afin de regrouper sous un même toit l'information et les services liés aux opérations par lesquels les Néo-Brunswickois régissent leurs vies privées et professionnelles.

Les services généraux comprennent un large éventail de produits et de services d'information foncière et géographique, y compris l'évaluation foncière, la recherche de titres de biens réels et la vente de cartes. Les centres de Services Nouveau-Brunswick offrent plus d'une centaine de services du gouvernement pour le compte de divers ministères et organismes du gouvernement, notamment ceux qui se rapportent aux licences et permis, à la perception des droits et des paiements, ainsi qu'aux renseignements sur les produits et les services du gouvernement. Services Nouveau-Brunswick accepte aussi les paiements au nom de certaines municipalités et d'entreprises de services publics.

Dans le discours du trône 2000, le gouvernement du Nouveau-Brunswick s'est engagé à adopter la nouvelle économie basée sur le savoir afin de faire du Nouveau-Brunswick un chef de file mondial dans l'économie numérique du XXI[e] siècle. Par sa nature, Services Nouveau-Brunswick est un élément essentiel de l'approche adoptée par le gouvernement pour devenir un chef de file dans le monde numérique.

Mission

- Rendre les services gouvernementaux plus accessibles aux citoyens.
- Gérer les renseignements qui font autorité.

La Corporation compte **quatre secteurs d'activité** qui ont généré des recettes de 43 millions de dollars en 2000-2001.

Évaluation foncière

Évaluation de tous les terrains, immeubles et améliorations connexes dans le but d'établir la base de l'impôt foncier pour les municipalités et la province.

Systèmes d'enregistrement

Systèmes d'enregistrement des biens réels et personnels en vue de fournir des services d'information sur les biens réels et personnels à la population, et registre des affaires corporatives qui contient de l'information sur les corporations, les partenariats et les raisons sociales enregistrés au Nouveau-Brunswick.

Prestation de services gouvernementaux

Point d'accès du public à plus d'une centaine de services du gouvernement offerts par un réseau de 35 centres de services situés dans l'ensemble de la province, ainsi que par téléphone et sur Internet.

Infrastructure de l'information gouvernementale

Création et mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la Corporation. Elle précise que SNB est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement, par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Elle indique aussi la responsabilité de la Corporation dans la coordination des services d'information géographique, l'évaluation et l'enregistrement des biens réels, l'administration des programmes d'avantages fiscaux connexes, l'enregistrement des biens personnels, le registre des affaires corporatives et la promotion de l'industrie géomatique dans le secteur privé. La Corporation retient à contrat les services d'entreprises du secteur privé pour les travaux de technologie et de géomatique spécialisés. Ces entreprises peuvent par la suite utiliser le produit fini pour solliciter des contrats de travail à l'échelle nationale et internationale. Des exemples de ces travaux sont le contrôle de la qualité et la gestion de projets pour la collecte de données topographiques, et la gestion et l'architecture technique de projets de technologie de l'information de plus grande envergure.

À propos de Services Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une société de la Couronne du Nouveau-Brunswick dont la mission consiste à accroître l'accessibilité des services gouvernementaux à la population et à gérer les renseignements publics qui font autorité. Services Nouveau-Brunswick a été créé afin de regrouper sous un même toit l'information et les services liés aux opérations par lesquels les Néo-Brunswickois régissent leurs vies privées et professionnelles.

Les services généraux comprennent un large éventail de produits et de services d'information foncière et géographique, y compris l'évaluation foncière, la recherche de titres de biens réels et la vente de cartes. Les centres de Services Nouveau-Brunswick offrent plus d'une centaine de services du gouvernement pour le compte de divers ministères et organismes du gouvernement, notamment ceux qui se rapportent aux licences et permis, à la perception des droits et des paiements, ainsi qu'aux renseignements sur les produits et les services du gouvernement. Services Nouveau-Brunswick accepte aussi les paiements au nom de certaines municipalités et d'entreprises de services publics.

Dans le discours du trône 2000, le gouvernement du Nouveau-Brunswick s'est engagé à adopter la nouvelle économie basée sur le savoir afin de faire du Nouveau-Brunswick un chef de file mondial dans l'économie numérique du XXI[e] siècle. Par sa nature, Services Nouveau-Brunswick est un élément essentiel de l'approche adoptée par le gouvernement pour devenir un chef de file dans le monde numérique.

Mission

- Rendre les services gouvernementaux plus accessibles aux citoyens.
- Gérer les renseignements qui font autorité.

La Corporation compte **quatre secteurs d'activité** qui ont généré des recettes de 43 millions de dollars en 2000-2001.

Évaluation foncière
Évaluation de tous les terrains, immeubles et améliorations connexes dans le but d'établir la base de l'impôt foncier pour les municipalités et la province.

Systèmes d'enregistrement
Systèmes d'enregistrement des biens réels et personnels en vue de fournir des services d'information sur les biens réels et personnels à la population, et registre des affaires corporatives qui contient de l'information sur les corporations, les partenariats et les raisons sociales enregistrés au Nouveau-Brunswick.

Prestation de services gouvernementaux
Point d'accès du public à plus d'une centaine de services du gouvernement offerts par un réseau de 35 centres de services situés dans l'ensemble de la province, ainsi que par téléphone et sur Internet.

Infrastructure de l'information gouvernementale
Création et mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la Corporation. Elle précise que SNB est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement, par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Elle indique aussi la responsabilité de la Corporation dans la coordination des services d'information géographique, l'évaluation et l'enregistrement des biens réels, l'administration des programmes d'avantages fiscaux connexes, l'enregistrement des biens personnels, le registre des affaires corporatives et la promotion de l'industrie géomatique dans le secteur privé. La Corporation retient à contrat les services d'entreprises du secteur privé pour les travaux de technologie et de géomatique spécialisés. Ces entreprises peuvent par la suite utiliser le produit fini pour solliciter des contrats de travail à l'échelle nationale et internationale. Des exemples de ces travaux sont le contrôle de la qualité et la gestion de projets pour la collecte de données topographiques, et la gestion et l'architecture technique de projets de technologie de l'information de plus grande envergure.

Une tranche des recettes est affribuée aux améliorations des méthodes commerciales et des modes de prestation des services afin que les citoyens puissent plus facilement et plus simplement faire affaire avec le gouvernement.

Les activités de la Corporation sont orientées par un conseil d'administration. Les recettes proviennent d'une combinaison de frais de services (droits d'enregistrement des biens réels et personnels, et des affaires corporatives), de paiements (la province et les municipalités paient le service d'évaluation foncière) et de subventions (la province fournit des fonds à la Corporation pour la prestation des services en son nom). Une tranche des recettes est attribuée aux améliorations des méthodes commerciales et des modes de prestation des services afin que les citoyens puissent plus facilement et plus simplement faire affaire avec le gouvernement.

Plan d'entreprise

SNB a poursuivi les cinq objectifs établis dans le plan d'entreprise de quatre ans en 1999. Les objectifs sont les suivants :

- confirmer nos compétences dans la gestion de l'enregistrement en cherchant et en obtenant la responsabilité d'autres registres provinciaux;
- offrir d'autres produits et services au moyen de l'approche de prestation à guichet unique de SNB;
- établir des services de prestation par voie électronique;
- améliorer l'exactitude des évaluations industrielles et commerciales;
- moderniser l'enregistrement foncier.

Ces objectifs ont été exprimés en buts particuliers que la Corporation continuera de chercher à atteindre au cours des quatre prochaines années. En vue de réaliser ces objectifs, SNB suit un modèle de gestion qui intègre la prestation des services au public par téléphone, sur Internet et au comptoir. Le modèle établit aussi une approche pour les partenaires d'affaires; SNB ajoute une valeur à ses opérations en créant, gérant et repérant les données sur les opérations et l'information sur la clientèle.

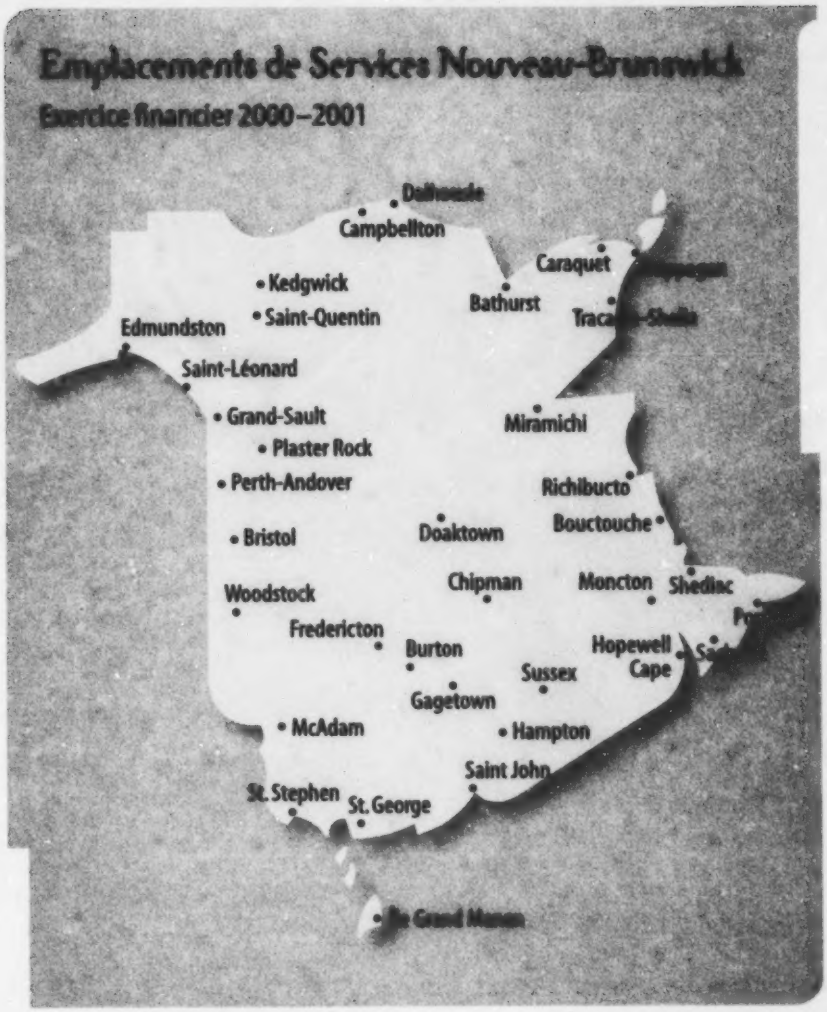
Le modèle de gestion fournit le cadre dans lequel la Corporation joue un rôle d'impartition, permettant à ses partenaires d'affaires de miser davantage sur leurs compétences de base qu'ils maîtrisent bien et de laisser à SNB la responsabilité d'offrir ses services liés aux opérations d'une manière intégrée et continue.

www.snb.ca

Effectifs et endroits

La Corporation compte environ 700 employés, la plupart permanents, dans 35 localités. Des employés occasionnels sont embauchés afin d'alléger les charges de travail saisonnières et d'assurer la souplesse nécessaire pour offrir des services en soirée et le samedi dans les centres dispensant toute la gamme de services. Plus de 75 % des employés de SNB travaillent en région tandis que les quelque 175 employés au bureau central s'occupent de tâches comme la comptabilité, les ressources humaines, les opérations, le développement des systèmes et le marketing.

Des spécialistes des services à la clientèle, des ingénieurs, des évaluateurs, des comptables et des diplômés en arts libéraux font partie des nombreuses personnes possédant divers antécédents et degrés d'expérience qui sont au service de la Corporation. Dans le cadre des efforts continus de la Corporation de fournir des occasions de formation et de perfectionnement à son personnel, les employés ont suivi des programmes de recyclage dans les services à la clientèle, des ateliers Former le formateur et des cours spécialisés en évaluation, en cartographie et dans d'autres matières.



La Corporation compte environ 700 employés, la plupart permanents, dans 35 localités.

Langues officielles

SNB reconnaît ses obligations et s'est engagé à offrir activement des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix pour chaque mécanisme de prestation. Au total, 3,5 millions d'opérations ont été effectuées. Deux plaintes officielles justifiées ont été déposées au Bureau des langues officielles.

Les activites de la Corporation sont orientees par un conseil d'administration. Les recettes proviennent d'une combinaison de frais de services (droits d'enregistrement des biens reels et personnels, et des affaires corporatives), de paiements (la province et les municipalites paient le service d'evaluation fonciere) et de subventions (la province fournit des fonds à la Corporation pour la prestation des services en son nom). Une tranche des recettes est attribuee aux ameliorations des methodes commerciales et des modes de prestation des services afin que les citoyens puissent plus facilement et plus simplement faire affaire avec le gouvernement.

Plan d'entreprise

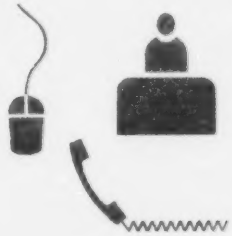
SNB a poursuivi les cinq objectifs établis dans le plan d'entreprise de quatre ans en 1999. Les objectifs sont les suivants :

- confirmer nos compétences dans la gestion de l'enregistrement en cherchant et en obtenant la responsabilité d'autres registres provinciaux;
- offrir d'autres produits et services au moyen de l'approche de prestation à guichet unique de SNB;
- établir des services de prestation par voie électronique;
- améliorer l'exactitude des évaluations industrielles et commerciales;
- moderniser l'enregistrement foncier.

Ces objectifs ont ete exprimés en buts particuliers que la Corporation continuera de chercher à atteindre au cours des quatre prochaines années. En vue de réaliser ces objectifs, SNB suit un modele de gestion qui integre la prestation des services au public par téléphone, sur Internet et au comptoir. Le modele établit aussi une approche pour les partenaires d'affaires; SNB ajoute une valeur à ses opérations en créant, gérant et repérant les données sur les opérations et l'information sur la clientèle.

Le modèle de gestion fournit le cadre dans lequel la Corporation joue un rôle d'impartition, permettant à ses partenaires d'affaires de miser davantage sur leurs compétences de base qu'ils maîtrisent bien et de laisser a SNB la responsabilité d'offrir ses services liés aux opérations d'une manière intégrée et continue.

Modèle de gestion de SNB



Clients
- Individus
- Entreprises
- Professionnels
- Autres consommateurs

Services au guichet
- Renseignements
- Demandes
- Enregistrement
- Licences
- Renvois
- Permis
- Paiements
- Remplissage de formules
- Vente de produits

Services administratifs
- Création et gestion de données
- Gestion d'inventaires et de matériel
- Distribution
- Repérage
- Communication de renseignements à la clientèle

Partenaires d'affaires
- Ministères et organismes provinciaux
- Administrations municipales
- Ministères fédéraux
- Entreprises privées

Effectifs et endroits

La Corporation compte environ 700 employés, la plupart permanents, dans 35 localités. Des employés occasionnels sont embauchés afin d'alléger les charges de travail saisonnières et d'assurer la souplesse nécessaire pour offrir des services en soirée et le samedi dans les centres dispensant toute la gamme de services. Plus de 75 % des employés de SNB travaillent en région tandis que les quelque 175 employés au bureau central s'occupent de tâches comme la comptabilité, les ressources humaines, les opérations, le développement des systèmes et le marketing.

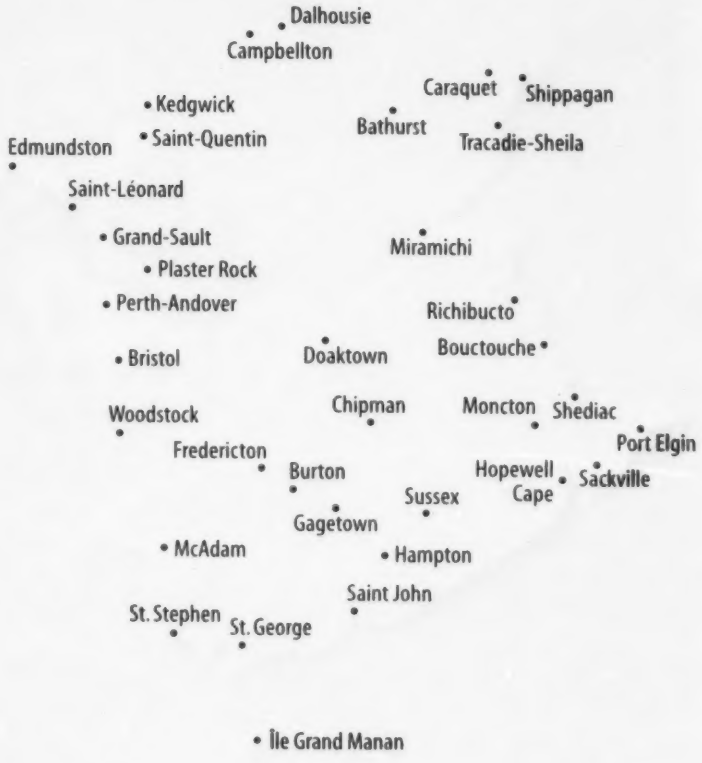
Des spécialistes des services à la clientèle, des ingénieurs, des évaluateurs, des comptables et des diplômés en arts libéraux font partie des nombreuses personnes possédant divers antécédents et degrés d'expérience qui sont au service de la Corporation. Dans le cadre des efforts continus de la Corporation de fournir des occasions de formation et de perfectionnement à son personnel, les employés ont suivi des programmes de recyclage dans les services à la clientèle, des ateliers Former le formateur et des cours spécialisés en évaluation, en cartographie et dans d'autres matières.

Langues officielles

SNB reconnaît ses obligations et s'est engagé à offrir activement des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix pour chaque mécanisme de prestation. Au total, 3,5 millions d'opérations ont été effectuées. Deux plaintes officielles justifiées ont été déposées au Bureau des langues officielles.

Emplacements de Services Nouveau-Brunswick

Exercice financier 2000–2001



1. Évaluation foncière

Les évaluateurs de Services Nouveau-Brunswick sont chargés de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. SNB gère aussi certains programmes fiscaux et fournit l'assiette fiscale aux administrations municipales et au gouvernement provincial.

Évaluation

La *Loi sur l'évaluation* établit les conditions qui doivent présider à l'évaluation des biens réels. Tous les biens immobiliers sont évalués à leur « valeur réelle et exacte », laquelle correspond généralement à leur valeur marchande. La valeur des biens réels est basée sur l'information recueillie dans le cadre d'inspections, sur les coûts de construction et sur les fluctuations du marché immobilier. Les biens réels neufs et les biens vendus au cours de l'année font l'objet d'une inspection sur les lieux, tout comme les biens réels indiqués à des fins d'inspection pendant le programme annuel. Toutes les évaluations de biens réels sont revues chaque année et sont ajustées au besoin.

Services Nouveau-Brunswick établit l'évaluation au 1er janvier de chaque année. Le processus général comporte toutefois la participation d'un certain nombre d'intervenants et est divisée en trois volets :

1. Location, catégorisation et évaluation des biens réels : SNB établit et rationalise les assiettes fiscales et les communique au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux en octobre, chaque année;
2. Établissement du taux d'imposition : Les municipalités déterminent alors un taux d'imposition qui correspond à leurs besoins financiers. Les budgets et les taux d'imposition municipaux sont approuvés par le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux. Les taux d'imposition sont communiqués au ministère des Finances au cours de la dernière semaine de janvier;
3. Production et envoi des avis d'évaluation et d'impôt : Les avis d'évaluation et d'impôt destinés aux propriétaires fonciers sont mis à la poste le 1er mars. Le ministère des Finances calcule l'assiette fiscale, et perçoit l'impôt et les taxes. Les paiements d'impôt foncier peuvent toutefois être effectués à n'importe quel centre de SNB.

Toute personne qui est propriétaire d'un bien réel au Nouveau-Brunswick ou qui loue un bien de la Couronne (fédérale ou provinciale) reçoit un avis d'évaluation et d'impôt.

Au 31 décembre 2000, 419 387 comptes d'évaluation étaient ouverts dans la province, comparativement à 415 573 l'année précédente. Le nombre accru de comptes d'évaluation est dû au fait que de nouveaux biens réels ont été créés par le lotissement de parcelles de terrain. La valeur imposable en octobre 2001 s'établissait à 29,5 milliards de dollars, soit une augmentation de 1,1 milliard par rapport à l'année précédente.

Renvois et appels concernant les évaluations

Les propriétaires fonciers qui estiment que leur évaluation ne reflète pas la « valeur réelle et exacte » de leurs biens-fonds peuvent faire revoir leur évaluation dans le cadre d'un processus de renvoi. Ils peuvent demander une révision de leur évaluation en faisant parvenir à SNB l'avis de renvoi d'évaluation figurant sur l'avis d'évaluation et d'impôt. Un évaluateur révisera l'évaluation et en discutera avec le propriétaire. Les propriétaires peuvent interjeter appel auprès de la Commission régionale de révision des évaluations s'ils ne sont pas satisfaits du résultat du processus de renvoi.

Au cours de l'année, 5 618 propriétaires, représentant 1,34 % de tous les biens réels de la province, ont demandé une révision de leur évaluation, comparativement à 6 887 l'année précédente. Cette année, 332 appels ont été interjetés auprès de la Commission régionale de révision des évaluations, représentant 0,08 % de tous les biens réels, comparativement à 386 appels l'an dernier.

Programmes liés à l'impôt foncier

Services Nouveau-Brunswick est également responsable de l'administration d'un certain nombre de programmes liés à l'impôt foncier :

Programme de crédit d'impôt applicable aux résidences : Pour les propriétaires qui, au 1er janvier, sont les propriétaires visés par une évaluation d'un bien résidentiel et qui conservent ce bien comme résidence principale pendant toute l'année. En 2000, les crédits d'impôt applicables aux résidences ont totalisé 180,5 millions de dollars pour 203 930 biens.

Plan d'identification des terres agricoles (PITA) : Pour report de l'impôt exigible sur les terres et les bâtiments agricoles. L'impôt foncier a été différé pour environ 183 980

www.snb.ca

hectares de terres agricoles d'une valeur imposable de 124,8 millions de dollars. Les économies d'impôt différé pour les bâtiments agricoles s'élevaient à 145,8 millions de dollars.

Réduction de l'évaluation : Pour les organismes de bienfaisance et sans but lucratif. Dans le cadre de ce programme, des exonérations partielles (35 %, 65 % et 90 %) ont été accordées à 875 organisations, représentant une valeur de 122,5 millions de dollars. De plus, 155 biens ont reçu une exemption totale (100 %). La valeur de ces exemptions était de 15,2 millions de dollars.

Programme d'allocation d'impôt applicable aux résidences : Allocation fiscale jusqu'à concurrence de 200 $ à une personne au nom de laquelle le bien réel est évalué si celle-ci possède une capacité financière limitée, sous réserve de critères particuliers. Cette année, des prestations totalisant 6,8 millions de dollars ont été accordées à 34 702 propriétaires résidentiels.

Projet d'examen de l'évaluation de l'industrie lourde

Dans le cadre de ce projet, une équipe d'évaluateurs et une firme d'évaluation privée ont entrepris une réinspection et une réévaluation générales de dix usines de pâtes et du chantier naval de Saint-Jean pour l'année d'imposition 2001. Le but est d'établir des évaluations équitables de ces biens-fonds de l'industrie lourde, et entre les groupes et les catégories de biens.

La deuxième phase du projet sera achevée pour l'année d'imposition 2002 et comprendra les biens comme les mines, les centrales électriques et les scieries.

Évaluation du pipeline de gaz naturel

Une modification au Règlement établi en vertu de la *Loi sur l'évaluation* a été adoptée en janvier 2001 afin de prévoir la méthode d'évaluation des canalisations de gaz naturel au Nouveau-Brunswick. Le nouveau barème conçu spécialement pour le Nouveau-Brunswick indique le coût par mètre devant être appliqué aux divers diamètres de tuyau. Il comprend une réduction immédiate et fixe de 60 % pour refléter l'amortissement prévu et pour fournir un stimulant afin d'accélérer les futurs aménagements du gazoduc.

Exemption fiscale

Une modification à la *Loi sur l'évaluation* adoptée en janvier 2001 prévoit une exemption d'impôt foncier sur les biens que possèdent ou occupent les sociétés littéraires et historiques ou établissements et associations formés et gérés pour l'avancement des sciences ou des arts.

Grâce à la nouvelle législation, la partie du bien-fonds utilisée par les sociétés littéraires ou historiques, ou les établissements et associations créés et gérés pour l'avancement des sciences et des arts est exemptée de l'impôt foncier. Les parties utilisées à d'autres fins ne sont pas admissibles et demeurent entièrement imposables.

Auparavant, ces biens étaient exemptés de l'impôt foncier uniquement s'ils étaient totalement utilisés à ces fins. Si une partie d'un bien admissible servait à d'autres fins, par exemple un restaurant, tout le bien n'était pas admissible à une exemption d'impôt foncier.

2. Systèmes d'enregistrement

Services Nouveau-Brunswick est responsable des systèmes d'enregistrement foncier, de biens personnels et des affaires corporatives de la province.

Enregistrement des biens réels

Services Nouveau-Brunswick possède un réseau provincial de treize bureaux d'enregistrement où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels. Les documents conservés dans les bureaux d'enregistrement contiennent de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans.

Les avocats, les examinateurs de titres de propriété et les arpenteurs sont les principaux utilisateurs du Réseau de bureaux d'enregistrement des biens réels. Les généalogistes utilisent aussi le système pour établir des arbres généalogiques. Les recherches dans le registre des biens réels ont généré des recettes de 441 093 $ en 2000-2001.

Actes enregistrés

2000–2001

89 739

1999–2000

87 390

Les actes de transfert, les hypothèques et les testaments sont enregistrés. En 2000-2001, 86 797 documents et 2 942 plans ont été enregistrés. Ces enregistrements ont généré des recettes de quatre millions de dollars pour la Corporation. L'année précédente, 87 390 actes ont été enregistrés.

Cartographie des biens réels

Les cartes cadastrales, qui servent à rendre compte des biens réels d'après leur emplacement sur le cadastre, sont conservées dans un format de fichier numérique par le personnel des bureaux régionaux de la Corporation. Elles couvrent toute la province. Un numéro d'identification des biens (NID) est attribué à chaque parcelle de terrain qui peut être cédée séparément. L'information sur le bien-fonds et le propriétaire est indiquée pour chaque NID. De même, un numéro de compte des biens (NCB) est attribué au bien et l'information sur l'évaluation foncière est indiquée pour chaque NCB. Le Nouveau-Brunswick compte 502 378 parcelles de terrain recensées.

Grâce aux nouveaux outils fournis par PLANET et au système en ligne pour obtenir de l'information sur l'évaluation foncière, la cartographie et l'enregistrement, les cartographes de SNB ont accès en ligne à une base de données provinciale sur les propriétés foncières.

Le Service d'information sur les biens réels dans Internet de Services Nouveau-Brunswick fournit aux entreprises, aux professionnels et au public, de l'information en ligne sur les cartes foncières et sur l'évaluation. Le service a été intégré au système PLANET au cours de l'année.

PLANET/ Enregistrement foncier

En 2000-2001, la province a instauré un système d'enregistrement foncier, un système d'enregistrement des terrains basés sur des parcelles qui identifie et enregistre les intérêts dans un bien réel. Le nouveau système remplace le système d'enregistrement cédant-cessionnaire désuet qui existait depuis plus de 200 ans. Le système d'enregistrement foncier devrait réduire le temps qu'un avocat doit consacrer à une transaction foncière concernant la question de titre.

Lorsqu'une parcelle a été convertie dans le système d'enregistrement foncier, il ne sera plus nécessaire d'effectuer les recherches de titre chaque fois qu'une parcelle est cédée. La province du Nouveau-Brunswick validera le titre de chaque parcelle de terrain convertie au système d'enregistrement foncier en délivrant un certificat de propriété enregistrée.

Les travaux en vue de la mise en œuvre du système comportaient le développement du logiciel, la formation du personnel et des usagers, et la signature d'ententes avec le Barreau du Nouveau-Brunswick et l'Association des arpenteurs-géomètres du Nouveau-Brunswick concernant la responsabilité de la qualité du travail soumis au réseau. La mise en œuvre a eu lieu de septembre 2000 à mars 2001.

La *Loi sur l'enregistrement foncier*, qui a reçu la sanction royale en mars 2001, établit une seule circonscription d'enregistrement foncier pour la province, qui remplace l'ancien modèle de comté distinct.

Réseau d'enregistrement des biens personnels

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP) est un service d'enregistrement informatique pour l'ensemble de la province qui fournit des avis des sûretés, des jugements et de certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles.

Les établissements financiers et le public en général peuvent utiliser le système pour enregistrer facilement un intérêt dans des biens personnels. Le système permet d'avoir accès en ligne aux renseignements publics sur les biens personnels et de vérifier facilement si des sûretés grèvent le produit offert.

Les clients peuvent avoir accès au système à partir de n'importe quel bureau d'enregistrement de SNB au Nouveau-Brunswick ou directement à partir de leur ordinateur personnel. Ils peuvent aussi avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer les recherches et les enregistrements en leur nom.

Au cours de l'année, 114 086 biens ont été enregistrés, comparativement à 113 627 au cours de l'exercice précédent, représentant des recettes de 2,6 millions de dollars. Le nombre de recherches a augmenté de 31 720 à 37 066 et généré des recettes de 186 607 $.

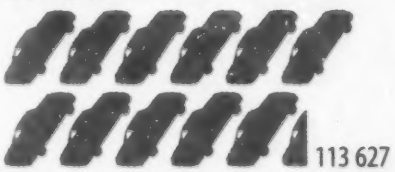
Au cours de l'exercice financier, Services Nouveau-Brunswick et une entreprise de technologie de l'information ont annoncé que des accords d'autorisation ont été conclus avec les gouvernements des Territoires du Nord-Ouest et de Nunavut pour les réseaux électroniques d'enregistrement des biens personnels. Six instances au Canada utilisent maintenant le système du Nouveau-Brunswick.

Dans le cadre d'une entente avec SNB, l'entreprise commercialise l'application du logiciel du RENBIP développé par SNB. Les redevances d'autorisation sont partagées également.

Biens personnels enregistrés

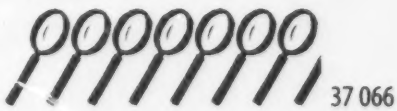
2000–2001

1999–2000

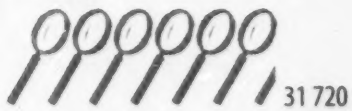


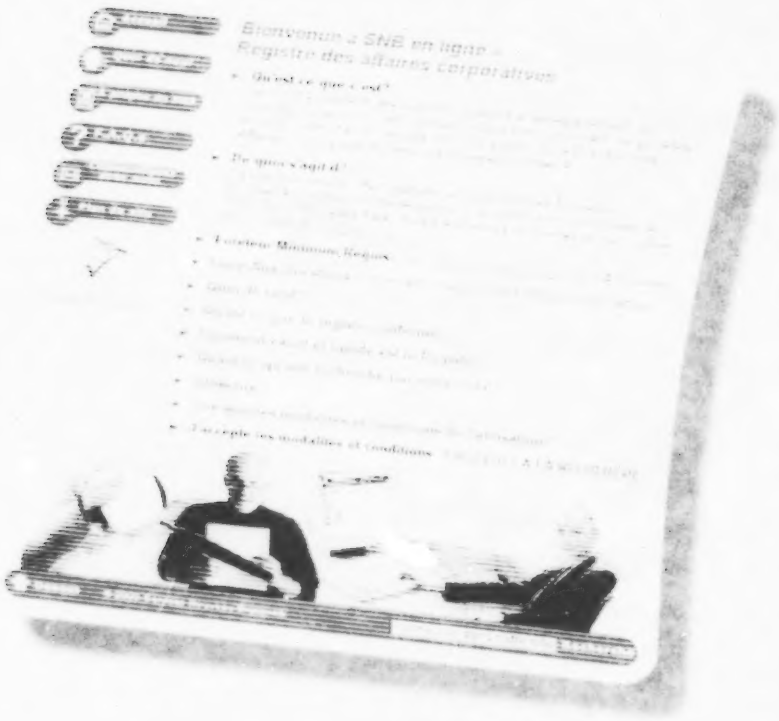
Recherche de biens personnels

2000–2001



1999–2000





ACTIVITE	2000-2001	1999-2000
Constitutions	2 567	2 473
Enregistrements	2 799	2 807
Rapports annuels	20 870	21 790
Copies certifiées	2 587	2 504

Plus de 50 formulaires et trousses d'information de la Direction peuvent aussi être remplies et utilisées sur Internet.

Secteurs d'activités :

3. Prestation de services gouvernementaux

À titre d'organisme fournisseur de services pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick offre aux citoyens quelque 120 services au nom des ministères gouvernementaux, des municipalités et des entreprises de services publics.

Les clients sont à l'origine des normes de service établies par SNB. D'après les recherches, les contribuables désirent moins de formalités et de paperasserie, un temps d'attente plus court, un meilleur accès aux services gouvernementaux, ainsi qu'un service fourni par le personnel de façon rapide et courtoise.

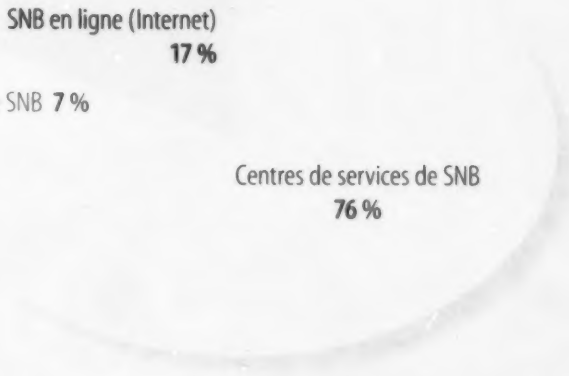
L'un des principaux facteurs de la prestation des services consiste à s'adapter aux besoins des clients. Pour répondre aux attentes de la population du Nouveau-Brunswick, SNB fournit des services gouvernementaux à l'aide de trois méthodes :

1. Centres de services
2. TéléServices de SNB
3. SNB en ligne

Services gouvernementaux – méthodes de prestation

Exercice financier 2000–2001

3,501,688 produits et services traités



Centres de services

SNB se sert de réseaux de centres de services situés dans 35 localités du Nouveau-Brunswick pour fournir des services personnalisés pendant des heures d'ouverture prolongées. Certains bureaux sont ouverts en soirée et le samedi. Le réseau de centres de services comprend treize centres de services complets répartis dans l'ensemble de la province qui offrent jusqu'à 120 services au nom des ministères du gouvernement, de certaines municipalités et d'entreprises de services publics. Des centres de moindre envergure établis dans d'autres collectivités offrent des services dont le nombre varie.

Au cours de l'exercice, SNB a transformé trois bureaux locaux en centres de services complets : un à Miramichi, un à Fredericton et un à Richibucto.

Au cours de l'exercice, 3,5 millions d'opérations ont été exécutées dans les centres de SNB. Plus de 319 millions de dollars ont été perçus au nom des ministères du gouvernement pour les impôts, les licences et les permis. Plus de 1,3 million d'opérations se rapportaient directement aux services aux conducteurs et à l'immatriculation des véhicules à moteur. SNB s'occupe aussi de percevoir les paiements d'impôt foncier sur les biens réels et personnels, de fournir des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement, de percevoir des paiements et de délivrer des licences et des permis pour le compte des ministères du gouvernement.

Système d'enregistrement des affaires corporatives

Dans le cadre de la réattribution des rôles et des responsabilités des ministères du gouvernement au printemps 2000, la Direction des affaires corporatives du ministère de la Justice a été transférée à Services Nouveau-Brunswick. Le personnel et les principales activités de la Direction ont aussi été transférés. Le transfert des aspects administratifs a été fait en octobre 2000.

La Direction regroupe les corporations et les entreprises sans but lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et elle enregistre les partenariats et les raisons sociales des entreprises individuelles et des sociétés en nom collectif. Les corporations et les entreprises extra-provinciales qui font des affaires au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer auprès de la Direction. Celle-ci fournit au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et sans but lucratif, et sur les entités commerciales non constituées.

La Direction des affaires corporatives assure l'application des lois suivantes : *Loi sur les corporations commerciales, Loi sur les compagnies, Loi sur les sociétés en commandite, Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales.*

ACTIVITÉ	2000–2001	1999–2000
Constitutions	2 385	2 470
Enregistrements	2 799	2 807
Rapports annuels	25 835	25 779
Copies certifiées	2 587	2 504

Enregistrement des affaires corporatives en ligne

Services Nouveau-Brunswick a mis sur pied une base de données des Affaires corporatives accessible sur Internet le 1er février 2001. L'information concernant plus de 100 000 entreprises et compagnies sans but lucratif actuelles et antérieures est désormais accessible gratuitement sur le site Internet de Services Nouveau-Brunswick. Pour les mois de février et mars 2001, plus de 2 000 résultats de recherche détaillés ont été fournis aux membres du public sur une base hebdomadaire.

Plus de 30 formulaires et trousses d'information de la Direction peuvent aussi être visualisés et utilisés sur Internet.

www.snb.ca

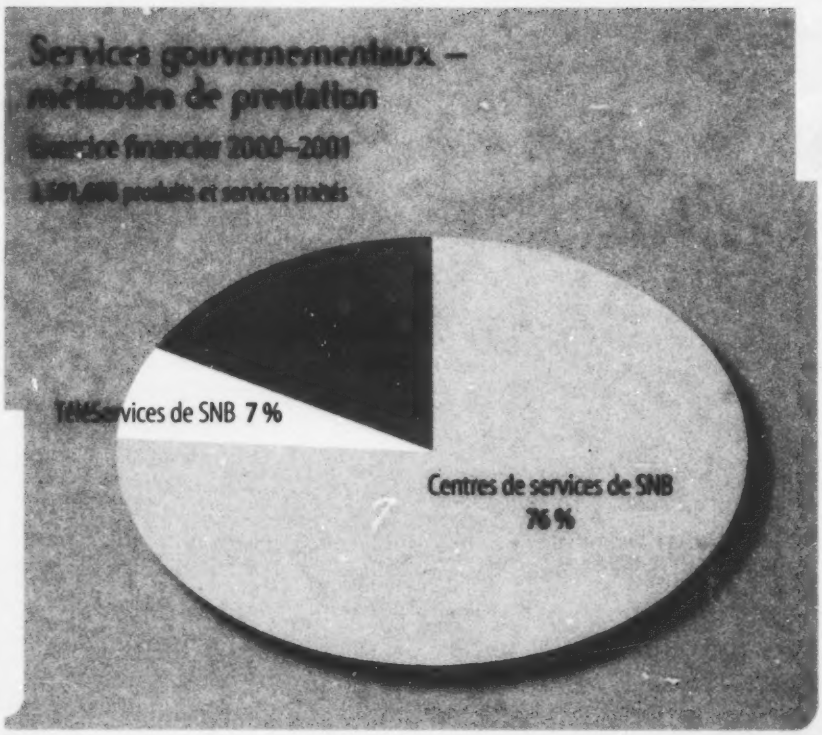
3. Prestation de services gouvernementaux

À titre d'organisme fournisseur de services pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick offre aux citoyens quelque 120 services au nom des ministères gouvernementaux, des municipalités et des entreprises de services publics.

Les clients sont à l'origine des normes de service établies par SNB. D'après les recherches, les contribuables désirent moins de formalités et de paperasserie, un temps d'attente plus court, un meilleur accès aux services gouvernementaux, ainsi qu'un service fourni par le personnel de façon rapide et courtoise.

L'un des principaux facteurs de la prestation des services consiste à s'adapter aux besoins des clients. Pour répondre aux attentes de la population du Nouveau-Brunswick, SNB fournit des services gouvernementaux à l'aide de trois méthodes :

1. Centres de services
2. TéléServices de SNB
3. SNB en ligne



Centres de services

SNB se sert de réseaux de centres de services situés dans 35 localités du Nouveau-Brunswick pour fournir des services personnalisés pendant des heures d'ouverture prolongées. Certains bureaux sont ouverts en soirée et le samedi. Le réseau de centres de services comprend treize centres de services complets répartis dans l'ensemble de la province qui offrent jusqu'à 120 services au nom des ministères du gouvernement, de certaines municipalités et d'entreprises de services publics. Des centres de moindre envergure établis dans d'autres collectivités offrent des services dont le nombre varie.

Au cours de l'exercice, SNB a transformé trois bureaux locaux en centres de services complets : un à Miramichi, un à Fredericton et un à Richibucto.

Au cours de l'exercice, 3,5 millions d'opérations ont été exécutées dans les centres de SNB. Plus de 319 millions de dollars ont été perçus au nom des ministères du gouvernement pour les impôts, les licences et les permis. Plus de 1,3 million d'opérations se rapportaient directement aux services aux conducteurs et à l'immatriculation des véhicules à moteur. SNB s'occupe aussi de percevoir les paiements d'impôt foncier sur les biens réels et personnels, de fournir des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement, de percevoir des paiements et de délivrer des licences et des permis pour le compte des ministères du gouvernement.

TéléServices de SNB

Les TéléServices de SNB, offerts par l'entremise du Centre d'appel de la Corporation, permettent aux utilisateurs d'avoir accès à 15 services par téléphone, y compris le renouvellement de l'immatriculation des véhicules à moteur, la prestation des renseignements sur le Régime d'assurance-maladie et sur les programmes et services du gouvernement, la délivrance de permis de stationnement pour les personnes handicapées et le changement d'adresse sur les permis de conduire, les immatriculations de véhicule à moteur, les comptes d'impôt foncier et les dossiers de l'Assurance-maladie. Ces services sont accessibles 75 heures par semaine, du lundi au samedi.

Un Service de réponse aux demandes d'information sur l'Assurance-maladie a été ajouté aux services offerts par téléphone par les préposés des TéléServices. Puisque le centre est ouvert en soirée et le samedi, il est maintenant plus facile pour le public d'obtenir des réponses à ses questions sur l'Assurance-maladie.

En 2000-2001, les préposés des TéléServices de SNB ont répondu à près de 270 000 appels, soit une augmentation d'environ 10 % des appels comparativement à l'exercice précédent. Les TéléServices sont un mécanisme de prestation des services très utilisés par les Néo-Brunswickois.

SNB a poursuivi ses efforts afin de gérer les ressources humaines et de les répartir adéquatement entre la prestation des services électroniques et au comptoir, en améliorant un système qui distribue, à la fin de la journée, les tâches administratives en retard des préposés aux Téléservices aux divers centres de SNB qui ont un volume d'opérations moins élevé. Les préposés aux Téléservices peuvent ainsi consacrer plus de temps à répondre aux appels téléphoniques et aux besoins des clients. Les employés des centres dont la charge de travail n'est pas aussi élevée peuvent s'occuper des tâches administratives découlant des opérations effectuées par téléphone.

Les préposés des Téléservices de SNB répondent aussi aux questions et aux demandes de renseignements venant du site Web de SNB.

SNB en ligne

Services Nouveau-Brunswick est un chef de file dans la prestation des services gouvernementaux sur Internet. Le Service d'information sur les biens réels dans Internet (SIBRI) a été inauguré en 1996. Les données de l'enregistrement des biens personnels et des affaires corporatives sont aussi accessibles en ligne.

En juin 2000, SNB a inauguré son nouveau portique Web, à la suite d'une consultation publique sur son aspect, son allure et son caractère fonctionnel. SNB en ligne (www.snb.ca) offre plusieurs formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, d'allocation d'impôt foncier et d'inscription à l'Assurance-maladie. L'information statique et les liens au système d'enregistrement foncier actuel ont aussi été ajoutés.

Une étape importante a été franchie au mois d'août 2000 lorsque le renouvellement des immatriculations des véhicules à moteur a été introduit en ligne sur le site Web de SNB. Au 31 mars 2001, plus de 5 100 Néo-Brunswickois s'étaient prévalus de ce nouveau service.

En décembre 2000, deux concessionnaires d'automobiles neuves du Nouveau-Brunswick ont participé à un projet pilote qui leur permettait d'enregistrer les nouveaux véhicules en ligne directement dans le cadre de leurs opérations de vente. En moins de quatre mois, 380 véhicules ont été enregistrés sur le site Web de SNB. On prévoit que le projet sera élargi pour inclure tous les concessionnaires d'automobiles du Nouveau-Brunswick.

En février 2001, SNB a mis sur pied le système d'enregistrement des affaires corporatives en ligne. Le système met à jour l'information sur les compagnies enregistrées au Nouveau-Brunswick. En février, SNB en ligne a aussi commencé à offrir des cartes, des atlas et des publications en vente.

SNB a établi et mis sur pied un système de soutien à la clientèle par courrier électronique et par un numéro de téléphone sans frais pour les clients qui éprouvent des difficultés lorsqu'ils visitent le portique. Un sondage continu a été entrepris pour connaître le degré de satisfaction des clients qui reçoivent des réponses à leurs courriels.

Comités consultatifs communautaires

Afin d'obtenir des commentaires et des suggestions des gens de la région concernant les services requis, des comités consultatifs ont été créés dans chaque région où se situe un centre de services. Ces comités permanents permettent également à SNB d'obtenir des commentaires sur la qualité des services.

www.snb.ca

4. Infrastructure de l'information gouvernementale

Arpentage

Services Nouveau-Brunswick est chargé de maintenir un réseau géodésique et une cartographie de base dans la province. Ces services sont essentiels pour de nombreux ministères du gouvernement, des particuliers et des compagnies qui ont besoin d'information foncière.

Réseau géodésique

Le réseau géodésique est une infrastructure utilisée par les arpenteurs, les ingénieurs et les gestionnaires de terrain afin d'enregistrer des données géographiques à l'aide d'un système normalisé de coordonnées. Le réseau géodésique de la province comprend 130 repères et offre un réseau terrestre de points de contrôle extrêmement précis. Les données recueillies peuvent également être combinées à celles déjà obtenues suivant les mêmes normes.

Au cours de l'année, le Réseau géodésique du Nouveau-Brunswick était accessible en ligne aux abonnés par l'entremise du site Web de SNB. La base de données contient les renseignements suivants :

- Coordonnées ajustées du NAD83 (CSRS) et information sur l'ancien réseau conventionnel ATS77;
- Coordonnées du NAD83 (CSRS) pour le Réseau de haute précision du Nouveau-Brunswick;
- Certains croquis pour le Réseau de haute précision du Nouveau-Brunswick.

Loi sur la confirmation du bornage

La *Loi sur la confirmation du bornage* vise à offrir au public une solution de rechange moins coûteuse aux procédures civiles entamées en vertu de la *Loi sur la validation des titres de propriété* pour déterminer l'emplacement des limites. Une décision a été rendue pendant l'année et une demande a été reçue. Deux décisions ayant fait l'objet d'un appel ont été rendues au cours de l'année, une présentée devant la Cour du Banc de la Reine et l'autre présentée à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick.

Cartographie

La Corporation prépare directement ou en collaboration avec d'autres, divers produits de cartes thématiques dérivés de ses bases de données topographiques et géographiques.

Cartographie topographique

Les cartes topographiques contiennent de l'information de base sur les biens-fonds, y compris les routes, les limites administratives, les services d'utilité publique, les bâtiments, les zones désignées, les ouvrages d'art, les cours d'eau et la couverture végétale. Les cartes topographiques sont disponibles sur support numérique pour l'ensemble de la province et l'information hydrographique et routière sur ces cartes est mise à jour fréquemment.

Cartographie côtière

Deux bases de données ont été créées pour appuyer la mise en œuvre de la politique d'utilisation des terres côtières : la base de données orthophotographiques numériques en couleur qui est une image photographique modifiée pour être utilisée à des fins de cartographie, et la base de données topographiques côtières qui comprend les délimitations des caractéristiques côtières particulières.

Base de données orthophotographiques numériques provinciale en couleur

Les travaux ont commencé en vue de l'établissement d'une base de données orthophotographiques numériques pour les régions non côtières de la province. Ce projet de plusieurs années devrait être achevé en 2005.

Base de données des adresses de voirie géoréférencées

Ce projet fournira des coordonnées géographiques pour chaque adresse dans la province. À l'aide de cette information, les utilisateurs peuvent planifier un itinéraire et les allocations scolaires, optimiser l'utilisation des services d'urgence, etc. Les devis et les méthodes de collecte de cette information ont été établis au cours de la dernière année. La production, selon ces devis, sera achevée l'an prochain.

Indicateurs de rendement

La mission de Services Nouveau-Brunswick est de rendre les services du gouvernement plus accessibles aux citoyens et de gérer les renseignements qui font autorité.

Services Nouveau-Brunswick est une société axée sur les services aux clients. Même si les cartes de commentaires, les groupes de consultation et les comités consultatifs locaux sont de bons outils pour obtenir les réactions des citoyens concernant les realisations de la Corporation, SNB a établi 15 indicateurs de rendement ou buts qui mesureront les progrès réalisés vers l'exécution de son mandat.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
Autosuffisance financière	• Exploiter l'organisme sans déficit dans les secteurs d'activité.	À l'aide d'un PCGR, chaque secteur d'activité atteindra son seuil de rentabilité au cours de la période de cinq ans.	SNB espère atteindre ou dépasser ses objectifs financiers.
	• Modifier le modèle de financement pour la prestation des services afin que 75 % des recettes proviennent des paiements à l'acte.	75 % des recettes de la Corporation sont basées sur un modèle de recettes commerciales (c.-à-d. que le financement est lié au volume ou à certaines autres mesures métriques).	60 % des recettes proviennent des paiements à l'acte. Les recettes attribuées à l'administration des véhicules à moteur sont indiquées séparément dans les prévisions mais des modifications devront être apportées à la loi pour que ces recettes proviennent de paiements à l'acte.
Qualité du service	• Atteindre un taux de satisfaction de 85 % déterminé par les sondages.	Déterminer la satisfaction des clients en sollicitant leurs réactions à divers aspects des services offerts par SNB.	Aucun sondage au comptoir n'a été entrepris en 2000-2001. Quatre-vingt-douze pour cent des clients recevant les produits et les services de SNB sur Internet sont satisfaits. SNB a coordonné la participation du Nouveau-Brunswick au sondage Les Citoyens d'abord 2000.
Réduction du coût des services	• Réduire le coût de la prestation des services actuels d'un million de dollars d'ici 2003.	Stratégies déjà établies visant à réduire le coût de la prestation des services; confier la responsabilité aux bureaux ayant une plus grande capacité, fournir davantage de services sur le Web et par téléphone.	Les coûts sont réduits de 500 000 $ à la fin de l'exercice financier 2001.

Indicateurs de rendement

La mission de Services Nouveau-Brunswick est de rendre les services du gouvernement plus accessibles aux citoyens et de gérer les renseignements qui font autorité.

Services Nouveau-Brunswick est une société axée sur les services aux clients. Même si les cartes de commentaires, les groupes de consultation et les comités consultatifs locaux sont de bons outils pour obtenir les réactions des citoyens concernant les réalisations de la Corporation, SNB a établi 15 indicateurs de rendement ou buts qui mesureront les progrès réalisés vers l'exécution de son mandat.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
Autosuffisance financière	• Exploiter l'organisme sans déficit dans les secteurs d'activité.	À l'aide d'un PCGR, chaque secteur d'activité atteindra son seuil de rentabilité au cours de la période de cinq ans.	SNB espère atteindre ou dépasser ses objectifs financiers.
	• Modifier le modèle de financement pour la prestation des services afin que 75 % des recettes proviennent des paiements à l'acte.	75 % des recettes de la Corporation sont basées sur un modèle de recettes commerciales (c.-à-d. que le financement est lié au volume ou à certaines autres mesures métriques).	60 % des recettes proviennent des paiements à l'acte. Les recettes attribuées à l'administration des véhicules à moteur sont indiquées séparément dans les prévisions mais des modifications devront être apportées à la loi pour que ces recettes proviennent de paiements à l'acte.
Qualité du service	• Atteindre un taux de satisfaction de 85 % déterminé par les sondages.	Déterminer la satisfaction des clients en sollicitant leurs réactions à divers aspects des services offerts par SNB.	Aucun sondage au comptoir n'a été entrepris en 2000-2001. Quatre-vingt-douze pour cent des clients recevant les produits et les services de SNB sur Internet sont satisfaits. SNB a coordonné la participation du Nouveau-Brunswick au sondage Les Citoyens d'abord 2000.
Réduction du coût des services	• Réduire le coût de la prestation des services actuels d'un million de dollars d'ici 2003.	Stratégies déjà établies visant à réduire le coût de la prestation des services; confier la responsabilité aux bureaux ayant une plus grande capacité, fournir davantage de services sur le Web et par téléphone.	Les coûts sont réduits de 500 000 $ à la fin de l'exercice financier 2001.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
Invitation aux partenaires commerciaux de participer à la définition et à la priorisation des besoins	• Déterminer et classer en ordre de priorité les besoins commerciaux avec nos partenaires.	Les partenaires commerciaux/clients sont invités à fournir leurs réactions concernant l'établissement des priorités relatives à l'amélioration du service.	Un conseil consultatif des entreprises, comprenant 50 % des représentants du secteur privé, sera créé à l'été 2001 afin de déterminer les besoins de la communauté des affaires. Il tiendra des rencontres trimestrielles. Des groupes de consultation spéciaux seront établis avec les secteurs de la communauté des affaires et se rencontreront selon les besoins (camionneurs, barreau).
Moderniser l'enregistrement foncier	• Mettre en œuvre le système d'enregistrement foncier dans la province.	Le système d'enregistrement foncier et la validation provinciale des titres permettront d'accélérer et de rentabiliser les transactions. Il sera mis en œuvre dans tous les comtés d'ici mars 2001.	Terminé : Le système d'enregistrement foncier a été établi en mars 2001.
	• Créer une gazette foncière comprenant de l'information sur l'emplacement, les propriétaires et les dégrèvements des terrains.	Base de données électroniques géoréférencées contenant de l'information intégrée facile d'accès sur les restrictions et les intérêts sur les biens-fonds comme le zonage, les servitudes, la pollution environnementale et les dettes garanties.	En voie de réalisation.
	• Rédiger une *Loi sur les sûretés relatives aux titres fonciers* qui établit les principes de financement sur avis.	Avis donné dans le système d'enregistrement foncier concernant la responsabilité financière : protège le droit à la vie privée en donnant uniquement le nom du détenteur de l'intérêt. Il suffit uniquement de changer le nom lorsque l'intérêt est transféré, supprimé ou qu'une autre partie est incluse.	Mise en attente.
	• Établir un système permettant de soumettre par voie électronique les documents sur les biens réels.	Les usagers du système constateront la rapidité et la pertinence de la présentation à distance des documents et des actes fonciers.	Rapport sur les exigences commerciales, techniques et juridiques reçues des conseillers juridiques en avril 2001. Les demandes d'enregistrement et les demandes à la banque de données NID peuvent être présentées par voie électronique. L'autorité législative sera demandée en 2001-2002.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
	• Enregistrement électronique des documents.	Les utilisateurs du système constateront la rapidité et la pertinence de pouvoir enregistrer des plans d'arpentage par voie électronique.	Le Département de géomatique et de géodésie de l'UNB a examiné la validité des documents enregistrés par voie électronique (2004).
	• Conversion de 85 % des parcelles au régime de titres fonciers, d'ici novembre 2008.	La conversion rapide des parcelles au système d'enregistrement foncier réduit le temps pendant lequel la Corporation doit tenir deux systèmes d'enregistrement et permet à la province d'atteindre plus rapidement l'objectif d'effectuer des transactions foncières plus rapidement et à des coûts moindres.	11 500 des 400 000 parcelles de terrain ont été converties jusqu'à présent. Le projet d'accélération est en cours – les dates seront disponibles lorsque le plan sera achevé.
Assumer un rôle élargi relatif aux systèmes d'enregistrement	• Assumer un rôle élargi pour les systèmes d'enregistrement.	Les systèmes d'enregistrement des affaires corporatives, des véhicules à moteur et des actes de l'état civil indiqués à des fins de transfert à SNB afin d'utiliser au maximum les compétences de nouvelle conception des systèmes d'enregistrement, de répondre immédiatement aux besoins des clients et d'offrir davantage de services à un guichet unique.	Le système d'enregistrement des affaires corporatives a été transféré à SNB en avril 2000; l'accès aux données sur Internet, en février 2001.
	• Moderniser le système d'enregistrement des affaires corporatives.	Dresser un plan de modernisation du système d'enregistrement des corporatives au cours de l'exercice financier 2001-2002, y compris établir une vision, entreprendre une consultation des intervenants, déterminer les étapes et les coûts, ainsi que la possibilité des renouvellements en direct par voie électronique.	La base de données des affaires corporatives sur le Web est accessible. La planification d'autres services en direct a débuté.
	• Moderniser la méthode adoptée par le gouvernement pour offrir des services au secteur commercial au moyen d'un système intégré d'enregistrement des entreprises. Comme première étape, mettre en place un projet de numéros d'entreprise unique sur le Web d'ici le 31 mars 2002.	Établir un système d'enregistrement des entreprises ayant un numéro d'enregistrement commun à des fins fédérales et provinciales, rationaliser les licences et les permis, assurer des points de contact communs pour les licences et les permis, et élaborer une méthode de suivi au processus d'approbation des permis et des licences.	Selon le calendrier.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
Invitation aux partenaires commerciaux de participer à la définition et à la priorisation des besoins	• Déterminer et classer en ordre de priorité les besoins commerciaux avec nos partenaires.	Les partenaires commerciaux/clients sont invités à fournir leurs réactions concernant l'établissement des priorités relatives à l'amélioration du service.	Un conseil consultatif des entreprises, comprenant 50 % des représentants du secteur privé, sera créé à l'été 2001 afin de déterminer les besoins de la communauté des affaires. Il tiendra des rencontres trimestrielles. Des groupes de consultation spéciaux seront établis avec les secteurs de la communauté des affaires et se rencontreront selon les besoins (camionneurs, barreau).
Moderniser l'enregistrement foncier	• Mettre en œuvre le système d'enregistrement foncier dans la province.	Le système d'enregistrement foncier et la validation provinciale des titres permettront d'accélérer et de rentabiliser les transactions. Il sera mis en œuvre dans tous les comtés d'ici mars 2001.	Terminé : Le système d'enregistrement foncier a été établi en mars 2001.
	• Créer une gazette foncière comprenant de l'information sur l'emplacement, les propriétaires et les dégrèvements des terrains.	Base de données électroniques géoréférencées contenant de l'information intégrée facile d'accès sur les restrictions et les intérêts sur les biens-fonds comme le zonage, les servitudes, la pollution environnementale et les dettes garanties.	En voie de réalisation.
	• Rédiger une *Loi sur les sûretés relatives aux titres fonciers* qui établit les principes de financement sur avis.	Avis donné dans le système d'enregistrement foncier concernant la responsabilité financière : protège le droit à la vie privée en donnant uniquement le nom du détenteur de l'intérêt. Il suffit uniquement de changer le nom lorsque l'intérêt est transféré, supprimé ou qu'une autre partie est incluse.	Mise en attente.
	• Établir un système permettant de soumettre par voie électronique les documents sur les biens réels.	Les usagers du système constateront la rapidité et la pertinence de la présentation à distance des documents et des actes fonciers.	Rapport sur les exigences commerciales, techniques et juridiques reçues des conseillers juridiques en avril 2001. Les demandes d'enregistrement et les demandes à la banque de données NID peuvent être présentées par voie électronique. L'autorité législative sera demandée en 2001-2002.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
	• Enregistrement électronique des documents.	Les utilisateurs du système constateront la rapidité et la pertinence de pouvoir enregistrer des plans d'arpentage par voie électronique.	Le Département de géomatique et de géodésie de l'UNB a examiné la validité des documents enregistrés par voie électronique (2004).
	• Conversion de 85 % des parcelles au régime de titres fonciers, d'ici novembre 2008.	La conversion rapide des parcelles au système d'enregistrement foncier réduit le temps pendant lequel la Corporation doit tenir deux systèmes d'enregistrement et permet à la province d'atteindre plus rapidement l'objectif d'effectuer des transactions foncières plus rapidement et à des coûts moindres.	11 500 des 400 000 parcelles de terrain ont été converties jusqu'à présent. Le projet d'accélération est en cours – les dates seront disponibles lorsque le plan sera achevé.
Assumer un rôle élargi relatif aux systèmes d'enregistrement	• Assumer un rôle élargi pour les systèmes d'enregistrement.	Les systèmes d'enregistrement des affaires corporatives, des véhicules à moteur et des actes de l'état civil indiqués à des fins de transfert à SNB afin d'utiliser au maximum les compétences de nouvelle conception des systèmes d'enregistrement, de répondre immédiatement aux besoins des clients et d'offrir davantage de services à un guichet unique.	Le système d'enregistrement des affaires corporatives a été transféré à SNB en avril 2000; l'accès aux données sur Internet, en février 2001.
	• Moderniser le système d'enregistrement des affaires corporatives.	Dresser un plan de modernisation du système d'enregistrement des corporatives au cours de l'exercice financier 2001-2002, y compris établir une vision, entreprendre une consultation des intervenants, déterminer les étapes et les coûts, ainsi que la possibilité des renouvellements en direct par voie électronique.	La base de données des affaires corporatives sur le Web est accessible. La planification d'autres services en direct a débuté.
	• Moderniser la méthode adoptée par le gouvernement pour offrir des services au secteur commercial au moyen d'un système intégré d'enregistrement des entreprises. Comme première étape, mettre en place un projet de numéros d'entreprise unique sur le Web d'ici le 31 mars 2002.	Établir un système d'enregistrement des entreprises ayant un numéro d'enregistrement commun à des fins fédérales et provinciales, rationaliser les licences et les permis, assurer des points de contact communs pour les licences et les permis, et élaborer une méthode de suivi au processus d'approbation des permis et des licences.	Selon le calendrier.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
	• Délivrer des certificats de naissance aux centres de services, sous réserve d'une entente avec le ministère de la Santé et du Mieux-être, d'ici décembre 2001.	La délivrance des certificats de naissance aux centres de services augmentera le nombre de points dans la province où ces certificats peuvent être obtenus.	Les discussions se poursuivent avec le ministère de la Santé et du Mieux-être.
	• Améliorer les services à l'industrie du camionnage au cours de l'exercice financier 2001-2002.	Les améliorations envisagées comprennent la présentation en ligne de données (enregistrements et mises à jour) de l'industrie sur le site Web et par les centres de services, les modèles d'information améliorés, le transfert de fonds par voie électronique et les liens avec d'autres organismes.	Rencontres prévues avec l'industrie. L'évaluation des services actuellement fournis et des mécanismes de prestation possibles de chacun sera achevée d'ici la fin juillet.
Intégrité de l'enregistrement foncier	• Assurer l'exactitude et la fiabilité de l'information.	Réduire le nombre d'erreurs critiques et non critiques commises au bureau de l'enregistrement au moment d'enregistrer/d'indexer les actes.	Il n'y a présentement aucune poursuite légale déposée en relation avec l'enregistrement/ dépôt de 90 000 actes par année.
Mettre en œuvre la capacité commerciale électronique	• Mettre en œuvre les premières composantes du programme de commerce électronique (panier de provision pour les produits électroniques et sur papier, fonctionnalité de la carte de crédit, protocole SSL).	Logiciels et matériel, besoins détaillés des entreprises afin de permettre aux clients d'acheter des produits en ligne à l'aide de cartes de crédit et d'un protocole de sécurité.	Achevé.
		Magasin électronique : Offrir 14 produits sur papier (Atlas du N.-B., cartes, répertoire téléphonique du gouvernement du N.-B.) en vente, en acceptant les cartes Visa ou MasterCard par SNB en ligne.	Achevé.
	• Offrir le renouvellement de l'immatriculation des véhicules à moteur sur le Web.	Fournir un accès à distance aux clients par SNB en ligne (Internet).	Achevé le 24 juillet.
	• Autoriser les concessionnaires de véhicules à enregistrer les nouveaux véhicules sur le Web.	Fournir aux concessionnaires d'automobiles l'immatriculation des nouveaux véhicules dans l'ensemble de la province afin d'accélérer la conclusion de la vente.	Deux concessionnaires en ligne; l'évaluation est positive, on attend l'approbation de la politique.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
	• Percevoir les amendes prévues en vertu de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales.*	Système prêt à percevoir les amendes au bureau de SNB, au comptoir, et à signaler les amendes perçues aux corps policiers.	Le système est élaboré, on attend l'approbation de la politique.
	• Percevoir les paiements municipaux au comptoir.	Acceptation des paiements municipaux au comptoir, p. ex. pour eaux et égouts.	Acceptation des paiements pour Caraquet, Saint-Jean et Campbellton.
	• Percevoir les paiements municipaux sur le Web.	Acceptation des paiements municipaux sur le Web.	Mise en œuvre à Campbellton. Un ensemble de produits et de services à l'intention des municipalités est élaboré pour l'automne 2001.
Élargir la gamme des services et des produits	• Prestation à titre d'essai de l'information fédérale aux centres de services.	Offrir des services accrus d'information du gouvernement fédéral à deux sites de SNB.	Accessible à Campbellton et Fredericton; il n'est pas déterminé si les ministères fédéraux souhaitent élargir le service.
	• Nombre d'opérations – 3,5 millions.	Accroître le nombre d'opérations de 400 000 en 2000-2001.	240 000 opérations par année ont été ajoutées.
	• Choix et pertinence dans la prestation des services.	Concevoir à nouveau les services afin que les clients aient un plus grand choix d'accessibilité : Web, téléphone et au comptoir.	D'autres mécanismes sont maintenant accessibles : **Au comptoir** • 120 services **En ligne** • Renouvellement des immatriculations de véhicules à moteur • Concessionnaires automobiles • Base de données du système d'enregistrement des affaires corporatives • Formulaires • Changement d'adresse • Résumé analytique d'assurance des conducteurs • Information sur les biens réels • Consultation des conventions collectives • 14 produits de SNB • Gazette Royale • Biens personnels • Paiements à la ville de Campbellton

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
	• Délivrer des certificats de naissance aux centres de services, sous réserve d'une entente avec le ministère de la Santé et du Mieux-être, d'ici décembre 2001.	La délivrance des certificats de naissance aux centres de services augmentera le nombre de points dans la province où ces certificats peuvent être obtenus.	Les discussions se poursuivent avec le ministère de la Santé et du Mieux-être.
	• Améliorer les services à l'industrie du camionnage au cours de l'exercice financier 2001-2002.	Les améliorations envisagées comprennent la présentation en ligne de données (enregistrements et mises à jour) de l'industrie sur le site Web et par les centres de services, les modèles d'information améliorés, le transfert de fonds par voie électronique et les liens avec d'autres organismes.	Rencontres prévues avec l'industrie. L'évaluation des services actuellement fournis et des mécanismes de prestation possibles de chacun sera achevée d'ici la fin juillet.
Intégrité de l'enregistrement foncier	• Assurer l'exactitude et la fiabilité de l'information.	Réduire le nombre d'erreurs critiques et non critiques commises au bureau de l'enregistrement au moment d'enregistrer/d'indexer les actes.	Il n'y a présentement aucune poursuite légale déposée en relation avec l'enregistrement/dépôt de 90 000 actes par année.
Mettre en œuvre la capacité commerciale électronique	• Mettre en œuvre les premières composantes du programme de commerce électronique (panier de provision pour les produits électroniques et sur papier, fonctionnalité de la carte de crédit, protocole SSL).	Logiciels et matériel, besoins détaillés des entreprises afin de permettre aux clients d'acheter des produits en ligne à l'aide de cartes de crédit et d'un protocole de sécurité.	Achevé.
		Magasin électronique : Offrir 14 produits sur papier (Atlas du N.-B., cartes, répertoire téléphonique du gouvernement du N.-B.) en vente, en acceptant les cartes Visa ou MasterCard par SNB en ligne.	Achevé.
	• Offrir le renouvellement de l'immatriculation des véhicules à moteur sur le Web.	Fournir un accès à distance aux clients par SNB en ligne (Internet).	Achevé le 24 juillet.
	• Autoriser les concessionnaires de véhicules à enregistrer les nouveaux véhicules sur le Web.	Fournir aux concessionnaires d'automobiles l'immatriculation des nouveaux véhicules dans l'ensemble de la province afin d'accélérer la conclusion de la vente.	Deux concessionnaires en ligne; l'évaluation est positive, on attend l'approbation de la politique.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
	• Percevoir les amendes prévues en vertu de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales*.	Système prêt à percevoir les amendes au bureau de SNB, au comptoir, et à signaler les amendes perçues aux corps policiers.	Le système est élaboré, on attend l'approbation de la politique.
	• Percevoir les paiements municipaux au comptoir.	Acceptation des paiements municipaux au comptoir, p. ex. pour eaux et égouts.	Acceptation des paiements pour Caraquet, Saint-Jean et Campbellton.
	• Percevoir les paiements municipaux sur le Web.	Acceptation des paiements municipaux sur le Web.	Mise en œuvre à Campbellton. Un ensemble de produits et de services à l'intention des municipalités est élaboré pour l'automne 2001.
Élargir la gamme des services et des produits	• Prestation à titre d'essai de l'information fédérale aux centres de services.	Offrir des services accrus d'information du gouvernement fédéral à deux sites de SNB.	Accessible à Campbellton et Fredericton; il n'est pas déterminé si les ministères fédéraux souhaitent élargir le service.
	• Nombre d'opérations – 3,5 millions.	Accroitre le nombre d'opérations de 400 000 en 2000-2001.	240 000 opérations par année ont été ajoutées.
	• Choix et pertinence dans la prestation des services.	Concevoir à nouveau les services afin que les clients aient un plus grand choix d'accessibilité : Web, téléphone et au comptoir.	D'autres mécanismes sont maintenant accessibles : **Au comptoir** • 120 services **En ligne** • Renouvellement des immatriculations de véhicules à moteur • Concessionnaires automobiles • Base de données du système d'enregistrement des affaires corporatives • Formulaires • Changement d'adresse • Résumé analytique d'assurance des conducteurs • Information sur les biens réels • Consultation des conventions collectives • 14 produits de SNB • Gazette Royale • Biens personnels • Paiements à la ville de Campbellton

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
	• Choix et pertinence dans la prestation des services (suite)		**Centre d'appel** • Demandes de renseignements généraux sur le gouvernement • Demandes de renseignements sur l'assurance-maladie • Services des véhicules à moteur • Demandes par courrier ou par télécopieur • Changement d'adresse • Appels non reçus de SNB et d'autres ministères provinciaux • Inscriptions au programme Sécurité en premier
Prestation rapide de l'information	• Fournir de l'information facile et rapide à obtenir.	Utiliser les canaux électroniques pour fournir facilement et rapidement de l'information, permettant ainsi d'obtenir plusieurs services par un site unique, réaménager les procédés de travail et avoir un personnel suffisant au comptoir afin de servir le public rapidement.	574 696 opérations en ligne et 227 651 opérations au téléphone; 120 services offerts au comptoir. Temps d'attente maximum de 3 à 4 minutes.
Réviser les évaluations industrielles et commerciales	• Évaluer les usines de pâtes et les chantiers de construction navale pour le rôle d'imposition de 2001.	Évaluation de dix usines de pâtes et d'un chantier naval.	Valeurs établies pour le rôle d'imposition de 2001.
	• Évaluer les autres biens-fonds pour le rôle d'imposition de 2002.	51 biens-fonds de l'industrie lourde : 12 centrales électriques, 2 usines de fabrication, 8 exploitations minières, 14 scieries, 1 brasserie, 1 raffinerie, 6 installations de transformation d'aliments, 4 installations de produits du bois, 3 biens-fonds inactifs.	Octobre 2001 : Les valeurs seront établies pour le rôle d'imposition de 2002.
Coût de l'évaluation	• Atteindre une « évaluation du coût moyen par bien-fonds » se situant dans le plus faible quartile au Canada.	Le coût de l'évaluation fournie par SNB est tel que l'organisme demeure un fournisseur de services à faible coût – dans le plus faible quartile au Canada.	28,27 $ par NCB parmi les moins élevés au Canada. Fera rapport après la rencontre nationale des directeurs en juin 2001.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
Coefficient de dispersion	• Normes de l'industrie fournies par l'IAAO.	Normes de l'IAAO : Résidentiel – 10 à 15, Commercial – 20, Terrain vacant – 20.	Pour l'exercice financier 2001 : Résidentiel – 12,70, Commercial – 19,90, Terrain vacant – 24,90.
Communication avec les municipalités	• Promouvoir SNB auprès des municipalités comme un fournisseur de services efficace à faible coût.	Vaste exercice de communication, base sur des exposés aux dirigeants municipaux, au personnel et sur des rencontres davantage ciblées entre le personnel d'évaluation et le personnel municipal.	Toutes les municipalités ont été contactées par le personnel régional en 2000; une stratégie de communication élargie sera établie pour 2001 à la suite de rencontres régionales et des contacts avec le personnel d'évaluation régional.
Pertinence des travaux topographiques entrepris	• Approbation du plan de travail par les sous-ministres des ministères touchés par les ressources.	Établir la priorité des besoins du Nouveau-Brunswick en matière d'infrastructure géospatiale.	Plan de travail approuvé par les sous-ministres des ministères touchés par les ressources.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
	• Choix et pertinence dans la prestation des services (suite)		**Centre d'appel** • Demandes de renseignements généraux sur le gouvernement • Demandes de renseignements sur l'assurance-maladie • Services des véhicules à moteur • Demandes par courrier ou par télécopieur • Changement d'adresse • Appels non reçus de SNB et d'autres ministères provinciaux • Inscriptions au programme Sécurité en premier
Prestation rapide de l'information	• Fournir de l'information facile et rapide à obtenir.	Utiliser les canaux électroniques pour fournir facilement et rapidement de l'information, permettant ainsi d'obtenir plusieurs services par un site unique, réaménager les procédés de travail et avoir un personnel suffisant au comptoir afin de servir le public rapidement.	574 696 opérations en ligne et 227 651 opérations au téléphone; 120 services offerts au comptoir. Temps d'attente maximum de 3 à 4 minutes.
Réviser les évaluations industrielles et commerciales	• Évaluer les usines de pâtes et les chantiers de construction navale pour le rôle d'imposition de 2001.	Évaluation de dix usines de pâtes et d'un chantier naval.	Valeurs établies pour le rôle d'imposition de 2001.
	• Évaluer les autres biens-fonds pour le rôle d'imposition de 2002.	51 biens-fonds de l'industrie lourde : 12 centrales électriques, 2 usines de fabrication, 8 exploitations minières, 14 scieries, 1 brasserie, 1 raffinerie, 6 installations de transformation d'aliments, 4 installations de produits du bois, 3 biens-fonds inactifs.	Octobre 2001 : Les valeurs seront établies pour le rôle d'imposition de 2002.
Coût de l'évaluation	• Atteindre une « évaluation du coût moyen par bien-fonds » se situant dans le plus faible quartile au Canada.	Le coût de l'évaluation fournie par SNB est tel que l'organisme demeure un fournisseur de services à faible coût – dans le plus faible quartile au Canada.	28,27 $ par NCB parmi les moins élevés au Canada. Fera rapport après la rencontre nationale des directeurs en juin 2001.

BUT	OBJECTIF	DÉFINITION/EXPLICATION	RAPPORT/RÉSULTAT
Coefficient de dispersion	• Normes de l'industrie fournies par l'IAAO.	Normes de l'IAAO : Résidentiel – 10 à 15, Commercial – 20, Terrain vacant – 20.	Pour l'exercice financier 2001 : Résidentiel – 12,70, Commercial – 19,90, Terrain vacant – 24,90.
Communication avec les municipalités	• Promouvoir SNB auprès des municipalités comme un fournisseur de services efficace à faible coût.	Vaste exercice de communication, basé sur des exposés aux dirigeants municipaux, au personnel et sur des rencontres davantage ciblées entre le personnel d'évaluation et le personnel municipal.	Toutes les municipalités ont été contactées par le personnel régional en 2000; une stratégie de communication élargie sera établie pour 2001 à la suite de rencontres régionales et des contacts avec le personnel d'évaluation régional.
Pertinence des travaux topographiques entrepris	• Approbation du plan de travail par les sous-ministres des ministères touchés par les ressources.	Établir la priorité des besoins du Nouveau-Brunswick en matière d'infrastructure géospatiale.	Plan de travail approuvé par les sous-ministres des ministères touchés par les ressources.

Résultats financiers

Services Nouveau-Brunswick suit habituellement les principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») comme le font les sociétés du secteur privé. Cette méthode comptable diffère des méthodes utilisées au gouvernement parce que les investissements dans les immobilisations et dans le développement des systèmes et des bases de données sont capitalisés au bilan plutôt que d'être radiés contre les recettes durant l'année pendant laquelle ils ont été effectués. Ils sont ensuite amortis contre les recettes au cours des années de leur durée de vie utile. Cette méthode a pour effet de mieux appliquer les dépenses contre les recettes et l'activité pertinente.

Pendant l'année, SNB a investi 5,3 millions de dollars dans des immobilisations et des avoirs incorporels. La majeure partie de ces investissements concernent le développement de systèmes dans PLANET, le système des services à la clientèle et le système des ressources humaines expliqués dans le présent rapport. Le bilan demeure positif avec un avoir de 20,7 millions de dollars qui comprend 17,1 millions de dollars en actif à long terme et 3,6 millions de dollars en actif à court terme.

Les recettes pour l'année se terminant le 31 mars 2001 se chiffraient à 42,9 millions de dollars, soit une augmentation par rapport à 40 millions de dollars en 1999-2000. Les dépenses, y compris l'amortissement de 3,7 millions de dollars, étaient de 39.8 millions de dollars comparativement à 38 millions de dollars au cours de l'année précédente. Le bénéfice net s'est chiffré à 3 millions de dollars.

Le changement le plus important par rapport aux recettes est attribuable au financement des nouveaux centres de services. Les augmentations des dépenses étaient liées aux coûts d'exploitation des nouveaux centres de services, aux systèmes améliorés, à la cartographie topographique et à l'amortissement ayant trait au développement des systèmes précédents.

TABLE DES MATIÈRES

1. Bilan
2. État des résultats et de l'évolution des capitaux propres
3. État des flux de trésorerie
4. Notes afférentes aux états financiers

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités que doit assumer la direction. Par conséquent, la responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation.

La Corporation maintient un système comptable et de contrôles internes appropriés fournissant à la direction et au conseil d'administration un degré raisonnable de certitude que les opérations sont effectuées et inscrites telles qu'elles sont approuvées, que l'actif est adéquatement protégé et comptabilisé, que les dossiers financiers sont adéquats pour la préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Il incombe au conseil d'administration de s'assurer que la direction assume ses responsabilités en matière de présentation de l'information financière et il lui incombe également de réviser et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du Comité de vérification, le conseil d'administration de la Corporation approuve les états financiers.

Le président,

Robert W. Gamble, CMA, FCMA

La vice-présidente – Finances et Administration,

Carol Macdonald, CA

Fredericton (N.-B.), Canada
Le 1er juin 2001

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres du conseil d'administration,

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2001 ainsi que les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Corporation. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes canadiennes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Corporation au 31 mars 2001, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les états financiers de la période précédente ont été vérifiés par d'autres comptables agréés.

Ernst & Young LLP

Saint-Jean (N.-B.), Canada
Le 1er juin 2001

Ernst & Young, LLP
Comptables agréés

BILAN
Au 31 mars 2001

	2000/01	1999/00
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse et placements	7 776 658 $	6 233 822 $
Comptes débiteurs (note 4)	1 672 128	1 784 714
Charges payées d'avance	217 936	85 035
	9 666 722	8 103 571
ACTIF À LONG TERME		
Comptes débiteurs (note 4)	440 570	738 677
Équipements et améliorations locatives (note 5)	4 786 678	5 431 729
Actifs incorporels (notes 3 et 5)	11 850 709	9 608 347
	17 077 957	15 778 753
	26 744 679 $	**23 882 324 $**
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
PASSIF À COURT TERME		
Comptes créditeurs et frais courus	5 892 165 $	4 873 309 $
Revenus différés	93 382	121 126
Passifs reportés (note 6)	-	1 198 970
Fonds d'assurance des droits immobiliers (note 7)	21 015	-
	6 006 562	6 193 405
CAPITAUX PROPRES	20 738 117	17 688 919
	26 744 679 $	**23 882 324 $**

Engagements note 8
Voir les notes afférentes

Le président du conseil d'administration,

J. Raymond Frenette

Le président,

Robert W. Gamble

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES
pour l'exercice terminé le 31 mars 2001

	2000/01	1999/00
REVENUS		
Services rendus au gouvernement provincial	27 260 864 $	24 572 600 $
Services rendus à l'administration municipale	5 940 092	5 771 034
Aide gouvernementale (note 9)	149 237	525 000
Enregistrement et cartographie	8 408 142	7 541 481
Services transactionnels	214 088	201 878
Ventes de logiciel	17 860	521 850
Autres	153 043	246 896
Intérêts	742 196	620 863
	42 885 522	**40 001 599**
DÉPENSES		
Services au personnel	23 959 205 $	23 222 965 $
Services professionnels	1 837 509	4 155 450
Services d'équipements et locaux	3 669 082	3 293 816
Amortissement	3 657 539	2 982 289
Communications et services informatiques	3 579 532	2 151 002
Déplacements et réunions	921 654	924 675
Matériel et fournitures	801 909	779 306
Meubles et équipement (note 3)	805 877	-
Autres	604 017	449 590
	39 836 324	**37 959 093**
REVENU NET	**3 049 198 $**	**2 042 506 $**
CAPITAUX PROPRES, DÉBUT DE L'EXERCICE	**17 688 919 $**	**15 646 413**
CAPITAUX PROPRES, FIN DE L'EXERCICE	**20 738 117 $**	**17 688 919 $**

Voir les notes afférentes

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
pour l'exercice terminé le 31 mars 2001

	2000/01	1999/00
Encaisse et quasi-espèces en provenance (utilisation) :		
Exploitation :		
Revenu net	3 049 198 $	2 042 506 $
Éléments n'ayant pas d'incident sur l'encaisse :		
Amortissement	3 657 539	2 982 289
Évolution des éléments hors caisse du fond de roulement	(207 158)	306 705
	6 499 579	**5 331 500**
Activités de financement :		
Diminution du passif reporté	-	(372 947)
Diminution (augmentation) des comptes débiteurs à long terme	298 107	(127 782)
	298 107	**(500 729)**
Activités d'investissements :		
Ajout aux équipements et améliorations locatives	(1 275 644)	(2 888 376)
Ajout aux actifs incorporels	(3 979 206)	(3 875 386)
	(5 254 850)	**(6 763 762)**
Augmentation (diminution) des liquidités	**1 542 836**	**(1 932 991)**
Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice	**6 233 822**	**8 166 813**
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice	**7 776 658 $**	**6 233 822 $**

Voir les notes afférentes

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
Exercice terminé le 31 mars 2001

1. SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

Services Nouveau-Brunswick est une société d'état établie sous la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*. Elle a comme mission :

- d'accroître l'accessibilité des services gouvernementaux;
- de gérer les renseignements qui font autorité.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Généralités
La Corporation adhère aux principes comptables généralement reconnus (PCGR).

Placements temporaires
Les placements temporaires sont inscrits au moindre du coût et de la valeur marchande. La valeur comptable des instruments financiers détenus par la Corporation se rapproche de la valeur marchande en raison de leur échéance à court terme et des conditions de crédit normales.

Immobilisations
Les investissements dans les systèmes informatiques et les bases de données, ainsi que dans les biens matériels dont la valeur est égale ou supérieure à 2000 $, sont capitalisés et portés à l'état des résultats conformément à la politique d'amortissement.

Amortissement
L'amortissement est calculé à partir du coût d'origine selon la méthode d'amortissement linéaire aux taux suivants :

Bases de données et développement de systèmes	10 ans
Meubles et équipements	10 ans
Améliorations locatives	10 ans
Véhicules	5 ans
Ordinateurs et logiciels	4 ans

Incertitude relative à la mesure
La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction procède à des estimations et à des hypothèses qui influent sur les montants déclarés de l'actif et du passif à la date des états financiers et sur les montants déclarés des revenus et des dépenses pendant les périodes de déclaration. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. Changements en matière de conventions comptables

Par le passé, la Corporation ne fixait pas de limite à la valeur des biens capitalisés. La convention comptable a été modifiée au cours du présent exercice pour passer en charges les biens individuels d'une valeur de moins de 2000 $. Un montant de 805 877 $ a été passé à la dépense pour les meubles et l'équipement d'une valeur de moins de 2000 $ au cours du présent exercice.

Auparavant, la Corporation capitalisait et amortissait tous les investissements liés aux systèmes informatiques et aux banques de données au cours de l'année où ces dépenses étaient engagées. La convention comptable a été modifiée au cours du présent exercice de façon à ce que les sommes investies dans les travaux en cours soient capitalisées et que l'on amortisse les biens à partir du moment où ils commencent à être utilisés.

Aucun redressement n'a été appliqué rétroactivement pour ces modifications aux conventions comptables.

4. COMPTES DÉBITEURS

	Exercice terminé 2001		Exercice terminé 2000	
Court terme				
• Commerce	463 531	$	383 524	$
• Ventes de logiciels	288 818		323 359	
• Remise de la TVH	420 086		608 036	
• Entités apparentées	284 804		260 229	
• Personnel	128 144		131 428	
• Intérêt à recevoir	86 745		78 138	
	1 672 128	$	1 784 714	$
Long terme				
• ventes de logiciels	440 570	$	738 677	$

Les modalités de remboursement pour les ventes de logiciels à long terme sont fonction du volume mensuel de transactions et d'un taux d'intérêt actualisé.

Les comptes débiteurs de la Corporation ne représentent pas une concentration importante du risque de crédit, car les comptes appartiennent à un grand nombre d'organisations ayant des conditions de crédit normales.

5. IMMOBILISATIONS

	Exercice se terminant en 2001			Exercice se terminant en 2000
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
Équipement et améliorations locatives				
Ordinateurs et logiciels	6 452 905 $	3 396 201 $	3 056 704 $	3 952 836 $
Meubles et équipement	1 690 916	837 731	853 185	942 558
Améliorations locatives	1 516 427	649 567	866 860	522 638
Véhicules	18 604	8 675	9 929	13 697
	9 678 852 $	4 892 174 $	4 786 678 $	5 431 729 $
Actifs incorporels				
Développement	14 137 322 $	4 655 530 $	9 481 792 $	9 374 067 $
Bases de données	1 018 040	893 116	124 924	234 280
Travaux en cours	2 243 993	-	2 243 993	-
	17 399 355 $	5 548 646 $	11 850 709 $	9 608 347 $

6. PASSIF REPORTÉ

En 1995, la Corporation a accepté de payer au promoteur d'un de ses principaux systèmes la somme de 2 300 000 $ sur une période de cinq ans finissant en novembre 2000. Les paiements sont effectués selon le volume de transactions et tous les montants impayés sont dus à la date d'échéance.

7. FONDS D'ASSURANCE DES DROITS IMMOBILIERS

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, la province garantit le titre des biens réels enregistrés en fonction des modalités d'enregistrement. La Corporation a mis sur pied le fonds d'assurance des droits immobiliers pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*.

8. ENGAGEMENTS DÉCOULANT DES CONTRATS DE LOCATION

Le tableau qui suit présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et d'équipement pour les exercices se terminant en :

2002	2 807 787 $
2003	2 574 075
2004	2 041 912
2005	1 979 169
2006	1 504 473
	10 907 416 $

9. AIDE GOUVERNEMENTALE

Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2001, la Corporation a bénéficié d'une aide financière du Programme des langues officielles pour la mise en oeuvre de ses services bilingues en ligne et d'une aide de Service Canada pour l'établissement conjoint de deux centres d'accès du gouvernement fédéral. Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2000, le Programme des langues officielles a fourni une aide financière à l'initiative de service universel pour l'ensemble du Nouveau-Brunswick et la Société de développement régional a fourni une aide pour PLANET. Les recettes et les dépenses connexes sont inclus dans les présents états financiers.

	Exercice terminé 2001		Exercice terminé 2000	
Programme des langues officielles	80 000	$	25 000	$
Service Canada	69 237		-	
Société de développement régional	-		500 000	
	149 237	$	525 000	$

10. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres comparatifs pour 2000 ont été retraités afin d'être conformes à la présentation adoptée aux états financiers en 2001.